

**CORTESÍA VERBAL Y FÓRMULAS DE TRATAMIENTO PRONOMINALES USADAS
EN LA COTIDIANIDAD POR ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA SECCIONAL-DUITAMA**

HUGO FERNANDO VEGA COLMENARES



**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN LINGÜÍSTICA
2018**

**CORTESÍA VERBAL Y FÓRMULAS DE TRATAMIENTO PRONOMINALES USADAS
EN LA COTIDIANIDAD POR ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA SECCIONAL-DUITAMA**

HUGO FERNANDO VEGA COLMENARES

Trabajo presentado para optar al título de Magíster en Lingüística

Director: Mariano Lozano Ramírez

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN LINGÜÍSTICA
2018**

Nota de Aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Tunja, Noviembre ____ de 2018

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado primero a Dios Padre todo Poderoso, por todas las bendiciones recibidas hasta este momento.

A mi madre Celina Colmenares Torres, por su apoyo incondicional en este largo proceso de mi formación académica.

A mi futura esposa, Ivonne Rocío Sierra, por nuestros sueños, por todos nuestros proyectos que tenemos a futuro.

A mi sobrino Diego Alejandro Vega, eres el motivador de mi vida.

A mis tías, Sabina Colmenares y Rosa Elena Colmenares por toda su colaboración, a mi hermano Juan Diego Vega.

A toda mi familia, amigos, compañeros de trabajo del Instituto Internacional de Idiomas de Duitama ¡gracias!

Agradecimientos

A mi director, profesor Mariano Lozano Ramírez, por tener el privilegio de contar con un excelente docente, investigador y orientador en el campo lingüístico. Por toda su motivación y colaboración en este largo proceso, por todas y cada una de sus observaciones que fueron encaminando esta investigación hasta el producto final.

A los respectivos jurados por sus observaciones, para esta investigación, muchas gracias.

Contenido	Pág.
INTRODUCCIÓN	17
1. TÍTULO	20
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
2.1 Descripción del problema	21
2.2 Formulación del problema	23
3. JUSTIFICACIÓN	24
4. OBJETIVOS	26
4.1 Objetivo general	26
4.2 Objetivos específicos	26
5. MARCO DE REFERENCIA	27
5.1 Antecedentes	27
5.2. Marco teórico	33
5.2.1 Aproximación a la comunicación y el lenguaje.	33
5.2.2 La pragmática	36
5.2.3 Las variables sociales	37
5.2.4 La cortesía y la cortesía verbal	41
5.2.5 Fórmulas de tratamiento	55
6. MARCO METODOLÓGICO	62

6.1 Metodología para el análisis de las fórmulas de tratamiento pronominales y la cortesía verbal	62
6.2 Población	63
6.3 Muestra	64
6.4 Fases para el desarrollo metodológico	64
6.5 Diseño de instrumentos	65
6.5.1 La encuesta	65
6.5.2 La entrevista	66
7. ANÁLISIS DE LOS DATOS	68
7.1 Encuesta de fórmulas de tratamiento (tú, usted, sumercé).	68
7.1.1 Caracterización de la población a encuestar.	68
7.1.2 Categorización y análisis de la encuesta	70
7.1.3 Encuesta formas de tratamiento pronominal (tú, usted, sumercé)	70
7.1.4 Análisis frecuencia de uso de los tratamientos pronominales a otro tipo de relaciones	76
7.1.5 Análisis frecuencia de uso de los tratamientos pronominales en relación con las ocupaciones en la universidad	81
7.1.6 Análisis en relación con el uso de la cortesía verbal	84
7.1.7 Expresiones de cortesía más comunes usadas por los jóvenes.	94
7.2 Análisis de la entrevista	100
7.2.1 Caracterización de los entrevistados	100
7.2.2 Categorización y análisis de la entrevista	102

7.2.3 Análisis respuestas abiertas de la entrevista estructurada	125
7.2.4 Análisis de la entrevista semidirigida	128
8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	132
CONCLUSIONES	137
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	141
ANEXOS	147

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Variables sociolingüísticas	49
Figura 2. Fórmulas de tratamiento en relación con la familia	73
Figura 3. Tratamientos pronominales con la familia	76
Figura 4. Tratamientos pronominales de acuerdo con otro tipo de relaciones	77
Figura 5. Frecuencia de tratamiento a quienes lo rodean (otras relaciones)	80
Figura 6. Tratamiento pronominal con quienes lo rodean en la Universidad	82
Figura 7. Análisis nivel de cortesía con la familia	87
Figura 8. Uso de la cortesía con quienes lo rodean en su cotidianidad	89
Figura 9. Uso de la cortesía con las personas de la Universidad	93
Figura 10. Expresión de cortesía usada para responder a sus padres	94
Figura 11. Expresión para saludar a una amiga	96
Figura 12. Expresión para hablar con un docente	98
Figura 13. Expresión para saludar personal servicios generales	99
Figura 14. Forma de respuesta al acto de habla para pedir un favor del estudiante a la mamá.	102
Figura 15. Saludo a vecino de la tercera edad	104
Figura 16. Expresión para pedir la hora	106
Figura 17. Relación de género y edad al solicitar la hora	107
Figura 18. Expresión para preguntar por la edad de un hijo a una señora	108
Figura 19. En relación con género y estrato,	109
Figura 20. Expresión para dar las gracias a un vecino de edad 40 - 59 años	110

Figura 21. Relación género y estrato expresión de agradecimiento un vecino adulto de 40 a 59 años	112
Figura 22. Expresión al olvidar el carné para que el portero lo deje entrar	113
Figura 23. Relación estrato y género expresión usada frente al portero	115
Figura 24. Expresión para solicitar café	116
Figura 25. Relación género y estrato para solicitar un café	118
Figura 26. Saludo a señora de servicios generales	119
Figura 27. Relación género y estrato saludo a la señora de servicios generales	120
Figura 28. Expresión frente a la profesora para solicitar permiso	121
Figura 29. Relación de género y estrato	122
Figura 30. Expresión usada para solicitar un certificado	123
Figura 31. Relación de género y edad para solicitar un certificado	125
Figura 32. Pregunta ¿cree que el término sumercé está desapareciendo?	126

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Actos de habla	46
Tabla 2. Género	69
Tabla 3. Estrato	69
Tabla 4. Edad	70
Tabla 5. Frecuencias de uso de las formas de tratamiento pronominal en la relación familiar de los estudiantes de Administración Turística y Hotelera y de Administración Industrial.	72
Tabla 6. Frecuencias de uso de las formas de tratamiento pronominal en relación con la familia, (Usted, tú, sumercé)	75
Tabla 7. Frecuencias de uso de los tratamientos pronominales a otro tipo de relaciones.	76
Tabla 8. Frecuencias usos tratamiento pronominal, con las personas quienes lo rodean	79
Tabla 9. Frecuencias relaciones con quien lo rodea en la universidad.	81
Tabla 10. Frecuencias en relación con el uso de la cortesía verbal hacia los miembros de la familia.	85
Tabla 11. Frecuencias uso de la cortesía con las personas quienes lo rodean.	88
Tabla 12. Frecuencias uso de la cortesía con las personas y empleados de la Universidad.	90
Tabla 13. Expresión usada para responder a sus padres	94
Tabla 14. Expresión para saludar a una amiga	95
Tabla 15. Expresión para hablar con un profesor	97
Tabla 16. Expresión para saludar al personal servicios generales	99
Tabla 17. Género	100

Tabla 18. Rango edad	100
Tabla 19. Procedencia	101
Tabla 20. Estrato	102
Tabla 21. Respuesta a la madre frente a un favor	102
Tabla 22. Saludo a vecino tercera edad	103
Tabla 23 Saludo a vecino de la tercera edad	105
Tabla 24. Expresión para pedir la hora de acuerdo con el género y el estrato	106
Tabla 25. Género y estrato de acuerdo con la expresión para preguntar por la edad de un hijo	109
Tabla 26. Expresión para dar las gracias a un vecino de edad 40 - 59 años	110
Tabla 27. Género y estrato para expresión de agradecimiento en adultos de 40 a 59 años.	111
Tabla 28. Estrato y género a la expresión usada frente al portero para entrar a la Universidad	114
Tabla 29. Relación género y estrato frente a la expresión usada para pedir un café	116
Tabla 30. Relación género y estrato frente al saludo a una señora de servicios generales	119
Tabla 31. Relación género y estrato frente a la profesora para solicitar permiso	121
Tabla 32. Relación género y el estrato frente a la expresión usada para solicitar un certificado	123
Tabla 33. ¿Cree usted que el término sumercé está desapareciendo?	126
Tabla 34. Pregunta, ¿cree que el término sumercé se está usando cada vez menos en los jóvenes de la U.P.T.C?	127

Anexos

	Pág.
Anexo 1. Encuesta	147
Anexo 2. Entrevista estructurada	150
Anexo 3. Entrevista semidirigida	152

Resumen

Esta investigación de corte sociolingüístico tiene como objetivo describir la influencia de la cortesía verbal en las fórmulas de tratamiento pronominales (tú, usted, sumercé) en los jóvenes de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, seccional Duitama. La cercanía o distanciamiento comunicativo entre los interlocutores, asociado al contexto sociocultural, los actos de habla, las variables sociales, la familiaridad y el grado de amistad, influyen, según los resultados del proceso investigativo, en el uso de los tratamientos pronominales y la cortesía verbal en los jóvenes universitarios. Por consiguiente, el constructo teórico de esta investigación se basa en fundamentos sociopragmáticos interrelacionados con el diseño metodológico, propios de este tipo de estudio. Para la elaboración de los instrumentos y su aplicación a la muestra poblacional seleccionada, se tuvo en cuenta el modelo de encuesta y entrevista utilizado por el grupo de investigación PRESSEA, dirigido por Francisco Moreno Fernández. Los instrumentos diseñados para la recolección del corpus fueron aplicados a estudiantes de edades comprendidas entre los 17 y los 26 años, pertenecientes a los programas de Administración Turística y Hotelera, y de Administración Industrial de segundo y tercer semestre respectivamente. En consecuencia, el tipo de investigación descriptivo, explicativo y el análisis cuantitativo, cualitativo permitió la solución al problema de la investigación. Así pues, se evidenció que, en la lengua juvenil universitaria, el uso pronominal tú y usted se mantiene con gran profusión, pero sumercé, cada vez está desapareciendo del habla de los estudiantes de esta región, es decir, sí se emplea aún, pero en muy baja proporción o se ha desplazado a otros lugares, debido a las migraciones de la vida rural a la urbana, a los estilos de lengua e incluso a situaciones socioculturales que han transformado la manera de hablar de los jóvenes, prefiriendo, entonces, el tratamiento tú y usted en muchos casos.

Palabras clave: Cortesía verbal, fórmulas de tratamiento, influencia, actos de habla, variables sociales, uso.

Abstract

This sociolinguistic research aims to describe the influence of verbal courtesy on the pronominal treatment formulas (tú, usted, sumercé) in the undergraduate students at the Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, in Duitama. The proximity and estrangement among interlocutors, in association with the sociocultural context, acts of speech, social variables, familiarity, and friendship might be influenced according to the results in the researching process in the use of treatment formulas and verbal courtesy in youth. Therefore, the theoretical framework of this research is based on socio-pragmatic studies connected by the proposed methodology allowed the design of the instruments and the application to the population selected for this study. The adaptation of the survey and interview model used by the PRESSEA research group directed by Francisco Moreno Fernández. These instruments for the collection of materials in the field, were applied to students from 17 to 26 years old, who belong to the academic programs of Tourism and Hotel Management and Industrial Management of second and third semester respectively. Consequently, the descriptive and explanatory research and the quantitative and qualitative analysis of the corpus collected facilitated the solution to the problem of research. Thus, in the findings it was evidenced that, in the university youth language, the pronominal treatment (tú – usted) is used plenty, while the use of (sumercé) is becoming extinct, every time is disappearing of the students' speeches from this region although it remains in low proportion or has moved to other places, due to the migrations from rural to urban life, to the styles of language and even to socio-cultural aspects that have transformed the way of speaking of young people, preferring the treatment (tú) and (usted) in many cases.

Key words: Verbal courtesy, treatment formulas, influence, speech acts, social variables, use.

INTRODUCCIÓN

El uso de la cortesía verbal en las fórmulas de tratamiento pronominales (tú, usted, sumercé) ha despertado interés entre los estudiosos e investigadores de la lengua española, sobre todo, en relación con las distintas maneras en las que las personas la emplean, la usan para interactuar con los otros en la cotidianidad, especialmente, los jóvenes quienes, a diario, cambian sus formas de habla, según el estilo, función, necesidad, o situación comunicativa, ya en lo diafásico, lo diatópico o en lo diastrático.

Por lo tanto, esta investigación de corte sociolingüístico sigue la línea y el interés de los estudiosos de la lengua colombiana, en cuanto a temas como este y otros tantos que acercan a los hablantes al conocimiento, al uso y a la función del español de Colombia y del mundo panhispanico.

En consecuencia, el estudio tiene como objetivo describir la influencia de la cortesía verbal en las fórmulas de tratamiento pronominales usadas en la cotidianidad por jóvenes de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, seccional Duitama. El uso de la cortesía y los tratamientos pronominales en los jóvenes se presenta en diferentes contextos comunicacionales, según el estilo de vida, la prisa en la que viven las personas, la falta de educación y de respeto o la pérdida de algunos valores sociales inherentes a la sociedad actual.

Por otra parte, los cambios en la lengua, estilos, tonos y registros lingüísticos, propios de los jóvenes para interrelacionarse en pequeñas y grandes comunidades de habla son factores que influyen también en la pérdida, poco a poco, del tratamiento pronominal *sumercé* en la región Cundiboyacense.

Así, pues, la metodología de este trabajo es de corte sociolingüístico, de tipo descriptivo explicativo con enfoque cuantitativo, cualitativo, mediante la cual se describió la influencia de la cortesía verbal en las fórmulas de tratamiento pronominales. Para ello, se partió de la observación directa, en la práctica docente, llevada a cabo en las aulas y en los espacios institucionales de la seccional de Duitama, además se aplicó una encuesta a 20 estudiantes (hombres y mujeres) de Administración Turística y Hotelera y Administración Industrial, se complementaron estas mediante 22 entrevistas (mixtas) estructuradas y semidirigidas, aplicadas a estudiantes (hombres y mujeres) de ambas carreras, teniendo en cuenta, también, en cada caso lo lingüístico y lo sociodemográfico. De esta manera, los 48 estudiantes, a quienes se les aplicó la encuesta y la entrevista, constituyen la muestra poblacional de este estudio correspondiente a la pequeña población de estudiantes de estos programas en la U.P.T.C seccional de Duitama.

La aplicación de los instrumentos, en el terreno, permitió recolectar un buen número de registros de habla formales e informales para su posterior discusión. El análisis de estos materiales mostró el uso de la cortesía y su influencia en las formas de tratamientos (tú, usted y sumercé) en situaciones mediante las cuales los jóvenes estudiantes interactúan con miembros de su comunidad, tales como: familiares, amigos, conocidos, profesores, personal de servicios generales de la universidad, vecinos, adultos mayores.

De igual manera, se logró el análisis de ciertos patrones de comportamiento relacionados con el afecto, la cercanía, el respeto de los jóvenes estudiantes con las personas en su cotidianidad. La espontaneidad de algunos de los jóvenes encuestados y entrevistados dejó ver el uso de la cortesía verbal y su influencia en las fórmulas de tratamientos pronominales. También, se identificaron algunas de las expresiones más comunes utilizadas por los jóvenes al momento de interactuar en una conversación informal o coloquial.

Este trabajo de investigación para su presentación y mejor comprensión está dividido en 5 partes, así: en la primera, la introducción. En la segunda, el planteamiento del problema, la justificación y los objetivos. En la tercera, el marco referencial conformado por los antecedentes y la fundamentación teórica, basada en autores e investigadores como: Brown y Levinson, Leech, Searle, Escandell, Austin, Briz, Lakoff, Hymes, Fontanela, Haverkate, Montes. En la cuarta, el diseño metodológico con el tipo de investigación, la población, la muestra y los instrumentos para la recolección de los elementos de estudio, junto con las fases y el desarrollo de los diferentes estadios del proceso. En la quinta, el análisis cuantitativo y cualitativo de los materiales recogidos, con los respectivos cuadros, tablas, figuras y las categorías de análisis. En el último apartado, encontrará el lector las conclusiones, la bibliografía y los anexos correspondientes.

Finalmente, es importante reiterar que trabajos como este y otros tantos que se realizan en la maestría en lingüística de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, contribuyen con el conocimiento, uso, función y evolución de la lengua que emplean los coterráneos del departamento de Boyacá, en sus interacciones comunicativas. Además, permiten la réplica y el camino para continuar con estudios tan importantes en el campo de la lingüística y de las diversas disciplinas de la ciencia del lenguaje, tan en boga hoy para el desarrollo de la investigación institucional, local, nacional e internacional. Y, en lo esencial, permiten continuar con el interés y la necesidad de realizar investigaciones regionales y nacionales en lo diatópico, diastrático y diafásico que aún hacen falta en los centros de Educación Superior para el desarrollo de la investigación lingüística en Colombia.

1. TÍTULO

Cortesía verbal y fórmulas de tratamiento pronominales usadas en la cotidianidad por estudiantes de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia seccional- Duitama.

Tema: Cortesía verbal y fórmulas de tratamiento.

Hipótesis: El empleo de la cortesía verbal influye en las fórmulas de tratamiento pronominales usadas en la cotidianidad, por jóvenes de los programas académicos de Administración Turística y Hotelera y Administración Industrial de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia seccional- Duitama.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción del problema

Los estudios sobre el español de hoy, como en el de épocas anteriores, ha llevado a pensadores, a investigadores y a personas interesadas en el conocimiento de la realidad de la lengua, que se usa como instrumento de comunicación, a recoger muestras de habla en contextos determinados para analizarlas y, en el caso de esta tesis, establecer cómo influye la cortesía verbal en las fórmulas de tratamiento empleadas por jóvenes estudiantes de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia seccional Duitama.

Las fórmulas de tratamiento pronominales (*usted*, *sumercé* y *tú*) usadas por los jóvenes de los programas de Administración Industrial y Administración turística y hotelera de segundo y tercer semestre respectivamente de la U.P.T.C seccional Duitama en la cotidianidad, genera, en ciertos casos, cercanía o distanciamiento en la interacción de los jóvenes con sus interlocutores, creando, por qué no, dificultades o malos entendidos en los procesos comunicativos. De igual manera, se observa en el contexto universitario de la U.P.T.C de Duitama, elementos característicos del habla como: los actos de habla, nivel de estratificación social de los jóvenes estudiantes, procedencia, estilo, familiaridad y el grado de amistad, los cuales influyen en el uso de los tratamientos pronominales y la cortesía verbal, he aquí la imperiosa necesidad de describir y comprobar en el terreno la existencia e influencia de esos usos en el hablar de los jóvenes de esta comunidad regional de la U.P.T.C.

De igual manera, el poco o limitado uso del tratamiento pronominal *sumercé*, en algunos jóvenes, permite suponer que la región boyacense avanza paso a paso, aún más, hacia la pérdida o desplazamiento de este tratamiento tradicional, que influye de igual manera en la cortesía verbal. Hecho este, que puede considerarse como falta de respeto, junto con la ausencia de otros elementos

de cortesía, en las buenas relaciones comunitarias presentes para lograr una conversación activa y eficaz entre los hablantes de esta región. Esto con seguridad impide una mejor y mayor aproximación en la interacción comunicativa, de quienes han utilizado esta forma de tratamiento como elemento de raigambre regional en el habla formal e informal del pueblo boyacense.

El empleo de las fórmulas de tratamiento pronominales y, por ende, el uso de la cortesía con que el hablante de la lengua se refiere a su interlocutor, ya sea profesor, compañero de clase o de facultad, administrador o persona de servicios generales, etc., puede influir de forma negativa o positiva en el mensaje emitido por el interlocutor.

La espontaneidad de los jóvenes, la ironía, la irreverencia, los sentimientos de libertad, el uso de la lengua, en no pocas ocasiones, como medio de comunicación sin importar los contenidos y los efectos de esos actos de habla, producen cambios en los procesos comunicativos de una comunidad de habla. Por ello, es necesario e importante describir las fórmulas de tratamiento pronominales empleadas en las conversaciones cotidianas de los jóvenes estudiantes de Boyacá, en especial, la población estudiantil universitaria del municipio de Duitama.

Así pues, los tratamientos pronominales utilizados por los jóvenes en la cotidianidad pueden contener elementos de cortesía o descortesía verbal, dependiendo del tratamiento pronominal y el género del interlocutor, ya sea de hombre a hombre; de hombre a mujer, de mujer a hombre o de mujer a mujer. Para ello, es posible determinar cuáles son los tratamientos pronominales y el uso de la cortesía verbal en las expresiones cotidianas más utilizados, y en qué variable de género, estrato, y la procedencia se refleja más este fenómeno.

De acuerdo con lo planteado anteriormente, la pregunta de esta investigación es la siguiente:

2.2 Formulación del problema

¿De qué manera la cortesía verbal influye en las fórmulas de tratamiento pronominales (tú, usted y sumercé) usadas en la cotidianidad, por los estudiantes de los programas de Administración Industrial y Administración Turística y Hotelera de segundo y tercer semestre de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia seccional- Duitama?

3. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación pretende describir y analizar la influencia de las fórmulas de tratamiento en la cortesía verbal en el habla en un grupo de jóvenes universitarios de las carreras de Administración Industrial y Administración Turística y Hotelera de la U.P.T.C de Duitama. Además, analizar factores como la desaparición inminente del tratamiento pronominal *sumercé* en el habla de los jóvenes, y como estos se ven influenciados por elementos diafásicos, diatópicos, y diastráticos, presentes en las relaciones socioculturales de una comunidad de habla.

Por ello, el análisis de las variables sociolingüísticas permitirán determinar el uso de la cortesía verbal en las fórmulas de tratamiento, y además, establecer si los hombres y las mujeres o viceversa, emplean más la cortesía verbal, y cuáles son los tratamientos pronominales más usados, y de qué manera influyen estos, de acuerdo con sus interlocutores, en sus conversaciones cotidianas.

El contexto sociocultural, en el que se desarrolla este trabajo en la mayoría de los casos puede ser informal, aunque no quiere decir que en todas las situaciones los estudiantes podrían usar la cortesía verbal. Se espera, de igual forma, que la población seleccionada evidencie una gran variedad de registros lingüísticos, especialmente, en cuanto a las fórmulas de tratamiento pronominales y la cortesía verbal, según los usuarios o interlocutores en la cotidianidad.

Así mismo, esta investigación aporta a los estudios lingüísticos y, en especial, a los sociolingüísticos del habla colombiana, un diagnóstico en el uso de las fórmulas de tratamiento pronominales y la cortesía verbal en una comunidad regional, que conserva muchos rasgos de sus costumbres y tradiciones. De igual manera, se observa en los jóvenes esos cambios, propios del uso de la lengua, y cómo estos tratamientos corteses o descorteses pueden influir en las futuras

generaciones, a la hora de utilizar las fórmulas de tratamiento, con sus semejantes, ya sean hombres o mujeres, como recurso lingüístico coloquial.

En este, como en otro tipo de trabajo, la adecuación del diseño metodológico es importante para lograr la eficacia en la recolección y el análisis de los materiales, parte esencial del proceso de investigación. Por esto, y para esta investigación, en esta ocasión, se adoptó el diseño de la encuesta y de la entrevista, como lo han hecho otros investigadores, en diferentes trabajos sociopragmáticos, el modelo del grupo PRESEEA (Proyecto de Investigación sobre el Español de América y de España), elaborado por Molina, Isabel y Carmen Silva-Corvalán, (2002).

En síntesis, el desarrollo metodológico de esta investigación permitirá analizar los materiales a partir de las variables de género, estrato, y procedencia de los estudiantes, también, recolectar la información suficiente para profundizar en el tema, además de entregar un pequeño pero gran aporte, muy significativo, a los estudios sociolingüísticos de una comunidad que habita en una región rica en variables lingüísticas, costumbres y tradiciones populares.

Finalmente, un estudio sociolingüístico, como el que aquí se presenta, hasta ahora, no se había hecho en la U.P.T.C seccional Duitama y menos en una comunidad de habla juvenil universitaria, tan cambiante en usos, recursos y registros lingüísticos que muestran esa lengua y las vivencias de los estudiantes universitarios de Duitama. He aquí la importancia y necesidad de esta y otras investigaciones de habla y lengua coloquial. De igual manera, con esta investigación se pretende, a futuro, contribuir con otros procesos de acercamiento al fenómeno lingüístico de las fórmulas de tratamiento pronominales y la cortesía verbal usadas en esta comunidad de habla o en otra que también haga parte de la cultura lingüística del pueblo boyacense.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo general

Describir la influencia de la cortesía verbal en las fórmulas de tratamiento pronominales usadas en la cotidianidad por estudiantes de segundo y tercer semestre de los programas de Administración Industrial y de Administración Turística y Hotelera de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, seccional Duitama.

4.2 Objetivos específicos

Identificar y seleccionar los registros de habla corteses o descorteses y las fórmulas de tratamiento pronominales usadas, en la cotidianidad, por estudiantes de segundo y tercer semestre de los programas de Administración Industrial y de Administración Turística y Hotelera de la UPTC, seccional de Duitama.

Determinar el contexto de aparición de las fórmulas de tratamiento y la cortesía verbal usada, en la cotidianidad, por los estudiantes de segundo y tercer semestre de los programas de Administración Industrial y de Administración Turística y Hotelera de la UPTC, seccional de Duitama.

Analizar la influencia de la cortesía verbal en las fórmulas de tratamiento pronominal (tú, usted y sumercé) usadas, en la cotidianidad, por los estudiantes de segundo y tercer semestre de los programas de Administración Industrial y de Administración Turística y Hotelera de la UPTC, seccional de Duitama.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 Antecedentes

Este apartado muestra de manera sucinta el devenir histórico de los estudios en este campo. Así, se puede decir que las investigaciones relacionadas con la cortesía y las fórmulas de tratamiento, según Medina, M, (s.f.) en su análisis comparativo de las formas simétricas, se remontan al siglo de oro español XVI y florecen en el siglo XVIII, XIX y aún hoy continúa su auge. Estos estudios han aportado un sinnúmero de elementos clave que permiten conocer más y mejor el fenómeno por estudiar.

Algunas de estas investigaciones han propuesto como objeto de estudio las fórmulas de tratamiento pronominales y nominales, usadas por los hablantes de una comunidad o región, teniendo en cuenta elementos lingüísticos y aspectos diafásicos, diatópicos y diastráticos dentro de la sociolingüística y la pragmática. Muchos de estos trabajos se han hecho fuera del país y unos pocos dentro del territorio Colombiano. Entre estas investigaciones se encuentran:

“Fórmulas de tratamiento en el Perú”, de Solorguren, (1954 pp. 241-267). Esta investigación, trata el tuteo de hijos a padres y fija el inicio en Lima hacia fines del siglo XVIII. Además, presenta varios casos sobre el uso de las fórmulas de tratamiento entre marido y mujer, personas de la familia, entre enamorados, tratamiento de padres a hijos y viceversa, y otros grados de parentesco, entre amigos y conocidos, desconocidos. La pregunta de investigación no aparece referenciada dentro de esta investigación, pero básicamente, la investigación está encaminada a realizar una descripción de los diferentes tratamientos en el habla de Perú. Por otra parte, la relación de respeto, sumisión, y los tratamientos de valoración racial.

“Fórmulas de tratamiento en el español de Chile”. (Eguiluz, 1962). Este trabajo describe y estudia los tratamientos pronominales en el español empleado en Chile por la clase media y la clase popular de Santiago, el problema de investigación radica en analizar tres tipos de observaciones en torno a las FTN: semánticas, morfológicas y sintácticas, limitándose a enumerar una serie de características que presentan las FTN en estos tres niveles. En la introducción señala el estudio de los tratamientos en forma vocativa, no narrativa, principalmente semántico. En la parte metodológica la investigación analiza los tratamientos de uso más habitual, tomados, la mayoría, del lenguaje oral por observación directa.

“Evolución de las fórmulas de tratamiento en el español bonaerense” (Fontanella, 1977). Este estudio es una síntesis de su tesis doctoral. Bahía Blanca, Universidad Nacional del Sur, 1991. El problema se basó en aspectos relacionados con la evolución de las fórmulas de tratamiento en el español bonaerense (1830-1930). El cuerpo teórico-metodológico responde a una perspectiva sociolingüística amplia, con aportes de la sociolingüística interaccional, la sociología del lenguaje, la pragmática sociocultural, el análisis del discurso y la antropología lingüística. Parte del proyecto de investigación desarrolló varios momentos de la evolución de los tratamientos bonaerenses desde comienzos del siglo XIX hasta la actualidad.

De igual manera, Fontanella, (1993) analizó las formas pronominales tú y vos como un tratamiento pronominal único (tú-vos), opuesto al pronombre formal usted, ya que en estudios recientes se mostró hasta mediados del siglo XIX, que las formas tú-vos alternaban como pronombre familiar para la función sujeto, en hablantes bonaerenses urbanos de nivel medio y alto. Asimismo, a partir de esa etapa se generaliza en la variedad del español americano el pronombre vos en la lengua oral, en el primer tercio del siglo XX persistía aún el uso alternativo de tú en el

discurso epistolar y en la lengua literaria, en correspondencia con el voseo coloquial (véase Eleuterio F. Tiscornia, 1930) La lengua de “Martín Fierro”).

“Primero se saluda, una mirada sociolingüística al saludo en el Eje Cafetero (Colombia) 2004” Investigación realizada por Areiza (2004). El autor hace énfasis en el saludo en diferentes situaciones discursivas y contextos socioculturales. El problema investigativo se presenta en la omisión al no- saludado, o se ignora su existencia social, la investigación fundamentada en 200 conversaciones de tipo difásico y diastrático recogidas en las ciudades de Pereira, Manizales y Armenia, centros urbanos de mayor relevancia económica de la región paisa colombiana. En esta investigación, Areiza presentó un análisis del saludo y el uso impersonal de las formas de cortesía entre los interlocutores quienes estaban en diversos contextos y lugares, analizando así la variedad de registros en relación con el saludo, los cuales identificaron grupos socioculturales de la región con sus variantes. Además, la incidencia de factores micro y macrocontextuales de tipo social económico y cultural.

“La expresión de la cortesía en algunas conversaciones telefónicas de carácter institucional en la ciudad de Cartagena, Colombia” de Escamilla, (2005). Escamilla analizó las características de la cortesía en conversaciones telefónicas, también las marcas formales en la enunciación, marcadores lingüísticos y semióticos de cortesía utilizados por los interlocutores según sus propósitos comunicativos. El problema investigativo radica en el plano netamente enunciativo de la relación solicitativa especificada en la petición y solicitud de la información. El aporte de esta investigación permite, analizar aspectos esenciales en el uso de la cortesía verbal en las conversaciones telefónicas de la ciudad de Cartagena. Así mismo, identificar elementos relacionados con el análisis de la cortesía verbal en las situaciones cotidianas de los interlocutores.

“Fórmulas de tratamiento”. “Una mirada Socio-pragmática a las fórmulas de tratamiento de los estudiantes de grado tercero de la escuela Guayacán y Peña”. Trabajo elaborado por Suárez, (2008). Esta investigación de corte cualitativa etnográfica analizó los acontecimientos del contexto sociocultural de las diferentes actuaciones lingüísticas de 22 estudiantes con un enfoque sociopragmático, donde la problemática está en el uso de los apodos, malapropismos, en diferentes conversaciones y, las fórmulas de tratamiento empleadas por los estudiantes en su cotidianidad. La autora fundamentó su marco teórico en autores como: Areiza, (2004), Bravo (2004), el aporte investigativo de este trabajo permitió establecer los tratamientos utilizados, en la cotidianidad escolar, por los estudiantes de una institución educativa.

“Significados de la cortesía lingüística a partir de la aplicación de un test de hábitos sociales en Costa Rica” investigación hecha por Murillo, (2012). El problema de investigación permitió analizar las percepciones sobre la cortesía verbal y evaluar los significados socioculturales de los costarricenses, a través, de una serie de encuestas sobre hábitos sociales y algunas percepciones sobre la cortesía verbal, el trato cortés, situaciones de la comunicación cotidiana como saludar, pedir o solicitar información, pedir favores, hacer invitaciones. Para el desarrollo metodológico se aplicaron 80 encuestas aplicadas en hablantes nativos. Entre los hallazgos de esta investigación se presentaron elementos como amabilidad, cordialidad y confianza. De igual manera, se observan ciertas concepciones sobre la cortesía ligadas a lo afectivo y emocional en lo social.

“Cortesía verbal y fórmulas de tratamiento nominales: Análisis pragmático de las fórmulas de tratamiento nominales en el habla de Medellín” elaborado por Castellano, (2012). El investigador realizó un interesante trabajo sobre las fórmulas de tratamiento nominales en el habla de Medellín con base en aspectos pragmáticos presentes en la cortesía verbal. El problema investigativo radica significativamente en el análisis de las fórmulas de tratamiento en una comunidad con una gran

variedad de expresiones y tratamientos dentro de su habla coloquial, incluyendo, el análisis de un estudio lexicográfico conjuntamente con las fórmulas de tratamiento nominales positivas y negativas. El marco teórico está fundamentado en autores como: Escandell V, 1993. “Introducción a la pragmática”. (Haverkate. 1994) Respectivamente, “Introducción a La Pragmática” y “La cortesía Verbal: estudio pragmalingüístico” en el que incluye una serie de elementos pragmáticos y sociolingüísticos, en relación con el uso de la cortesía positiva y negativa en el habla de Medellín.

“Fórmulas pronominales de tratamiento y cortesía en el habla de Tunja, Colombia” realizado por Smith Avendaño, Gloria (2014), el problema investigativo de este estudio radica en describir las variaciones sociodiscursivas y explicar la relación con la cortesía y analizar la frecuencia de uso de las fórmulas pronominales de tratamiento cortés sumercé, usted y tú, de acuerdo con variables difásicas, en hablantes de Tunja. La investigadora utilizó en la metodología el modelo de encuesta del Proyecto para el Estudio Sociolingüístico del Español de España y América (PRESSEA). Contó con una muestra de 54 hablantes. Los resultados mostraron que la forma pronominal más empleada en la ciudad de Tunja es el “sumercé” como forma de expresión de cordialidad y cortesía. Los aportes de esta investigación permitieron orientar el uso del tratamiento pronominal sumercé y el uso de la cortesía verbal.

“El significado del hablante en las fórmulas de tratamiento utilizadas por los estudiantes de la escuela de idiomas de la U.P.T.C en su habla coloquial”. Cardozo. G, & Aponte, A, Lorena, (2014) Con base en el artículo intitulado “El significado del hablante en las fórmulas de tratamiento y en las paremias” Cardozo. G, & Aponte, A, Lorena, (2014). Este estudio expone las fórmulas de tratamiento empleadas por los estudiantes de idiomas de la U.P.T.C. La investigación se desarrolló a través de una metodología descriptiva. El corpus corresponde a 84 estudiantes de la escuela de idiomas quienes usan tratamientos nominales informales como “marica”, hasta los estrictamente

formales como el nombre propio del interlocutor. Es importante resaltar que no en todas las conversaciones coloquiales los estudiantes de la Escuela de Idiomas de la U.P.T.C utilizan fórmulas de tratamiento; las usan siempre y cuando lleven un significado del hablante que marca la importancia de su uso en cada intercambio comunicativo. El desarrollo de esta investigación contribuye de manera significativa al uso de las formas de tratamiento empleadas por los estudiantes en el contexto cotidiano universitario. Además, de las implicaciones socio-pragmáticas del mismo, se analizaron las fórmulas de tratamiento empleadas por los hablantes. El marco teórico muestra los aportes de (Escandell M, 2002) y (Moreno, F, 1998), en textos como “Introducción a la pragmática” y “Principios de Sociolingüística y sociología del lenguaje”, respectivamente, elementos básicos para la fundamentación de la investigación.

“Formas de Tratamiento: El uso de los pronombres tú y usted en una red social de docentes universitarios de Cartagena de Indias. Proyecto elaborado por Orozco (2015). En esta investigación, se analizaron las formas de tratamiento pronominales tú y usted en una red social de docentes universitarios de la ciudad de Cartagena de Indias. A través del análisis socio-pragmático de conversaciones e interpelaciones, incluida la revisión de los datos obtenidos junto con entrevistas personales y de un cuestionario adaptado del proyecto PRESEEA, se evidenció el fenómeno de las actitudes lingüísticas de los docentes en sus conversaciones cotidianas, de igual forma, se determinó la forma más usada así como la incidencia de la distancia social y el contexto cognitivo en el uso de las formas de tratamiento pronominal. La relevancia de este proyecto y el impacto está en el análisis de la distancia social y su importancia con las fórmulas de tratamiento pronominal “tú y usted”. Así mismo, la distancia social desde el nivel jerárquico en la red social de docentes y el eje de familiaridad entre los mismos.

5.2. Marco teórico

El marco teórico de esta investigación se fundamenta en una serie de estudios, teorías y autores que tratan temas relacionadas con disciplinas de la lingüística, en general y, también de manera particular, con asuntos específicos sobre el lenguaje y la comunicación, la sociolingüística, y la pragmática, la cortesía verbal, los actos de habla y las fórmulas de tratamiento pronominales; elementos importantes para el desarrollo de la investigación que aquí se presenta y, por supuesto, teorías y conceptos que permiten dar respuesta al problema, los objetivos y el desarrollo del diseño metodológico de este estudio sociolingüístico sobre una comunidad de habla del Departamento de Boyacá, Colombia.

5.2.1 Aproximación a la comunicación y el lenguaje.

La comunicación es un proceso que implica la existencia de dos dispositivos de procesamiento de la información. Uno de ellos modifica el entorno físico del otro, según Wilson, (1994, p, 11) la comunicación se logra por medio de un emisor que codifica el mensaje en forma de señal, y lo envía a través del canal para que llegue a un receptor que lo descodifica.

Así, pues, mediante la codificación y descodificación de mensajes se desarrolla el proceso comunicativo, según los postulados de (Paul Grice y David Lewis, 1975), quienes han propuesto un modelo bastante diferente, donde la comunicación se consigue mediante la producción y la interpretación.

La concepción del lenguaje como un hecho social es muy antigua, de acuerdo con Ninyolles, (s, f), p, 107, y por ello, los múltiples conceptos en relación con el lenguaje. Por otra parte, Saussure (1916) considera al lenguaje como “un objeto doble donde cada una de sus partes no vale sino en

función de la otra”, es decir, que las partes no valen por sí mismas ni por su realidad sustancial, sino por el hecho de oponerse a otras. Con esta idea, establece que el lenguaje es un instrumento decisivo en la comunicación en interacción humana, cualquier actividad en común impone, o presupone, una unidad de lenguaje; de manera que es inseparable en su ámbito sociocultural. Así mismo, el lenguaje es el principal medio que el hombre utiliza para expresar o comunicar sus inquietudes y donde la comunicación es un proceso de transmisión, recepción de ideas, información y transmisión de mensajes, es decir, un medio social mediante el cual el hombre puede plantear sus individualidades a través de una buena comunicación ya sea hablada o escrita.

En el estudio del lenguaje, la cultura juega un papel muy importante en las diferentes comunidades de habla, también en el contexto en el cual se desarrolla. La perspectiva relativista del estudio del lenguaje ha surgido de la dificultad para conseguir parámetros teóricos con resultados probados. De acuerdo con Geertz (1973):

“La cultura es un esquema que se transmite históricamente y que consta de significaciones representadas por símbolos (El acto o la palabra) mediante los cuales se produce la comunicación y se mantiene y desarrolla el conocimiento como las actitudes frente a la vida”.

Con esta idea, la diversidad y el significado de los símbolos lo que las personas crean y usan para comunicarse. Según Hymes (1972: 52) se conoce “a un grupo de personas que comparten ciertas reglas acerca del uso del lenguaje y su interpretación, además, uso del lenguaje y de su interpretación de, por lo menos, una variedad lingüística” a esto se le conoce como “comunidad de lengua” de acuerdo con lo compartido por las personas que comunican entre sí. Por otra parte, Lavandera (1984: 54-55) afirma que: “El hablante conoce de antemano qué estilo es más apropiado en una situación comunicativa dada [...]”. En este sentido, la preferencia por cierto estilo comunicativo explica la mayor frecuencia de las formas portadoras de los significados que crean

este estilo particular; para contemplar su análisis desde una perspectiva mucho más completa, que es la que integra los factores discursivos, pragmáticos y comunicativos.

Entender el lenguaje como una práctica social, significa analizar los usos discursivos, materiales y semióticos, con los que los hablantes van construyendo, estableciendo un patrón cognitivo de lo que es cortés y descortés en cada cultura. Se sabe que todas las sociedades poseen ciertas fórmulas para la expresión por ejemplo: la cortesía y de la descortesía, pero varían entre diferentes grupos o comunidades de habla. Cada grupo genera unos patrones comunicativos concretos que no siempre coinciden con los de las demás culturas. Esas diferencias en los patrones comunicativos, muestran valores o escalas de valores diferentes.

Por eso, “la aplicación del signo muestra lo que no está expresado en él. La aplicación declara lo que el signo esconde” y los signos solo tienen valor dentro de una proposición, porque “solo la proposición tiene sentido, solo en el contexto de la proposición tiene el nombre significado” y “las proposiciones solo pueden ser comprendidas si los significados de estos signos son ya conocidos” (Wittgenstein, 1981:57). De igual forma, Wittgenstein establece la diferencia entre significado y sentido, y determina que “los límites de mi lenguaje significan los límites de mi mundo” (Wittgenstein, 1981:163).

En efecto, la distinción realizada por el filósofo alemán muestra, en primer lugar, la premisa de conocer el significado de los signos (por ejemplo, el de los diccionarios), si no se conoce el significado de un signo no se podrá utilizar el mismo de forma adecuada; en segundo lugar, el uso de un signo solo cobra sentido a través de su empleo en una proposición, es decir, el significado de un signo, significa solo en relación con otros signos en su conexión proposicional, es decir, para entendernos, dentro de la oración; en tercer lugar, los significados cobran sentido solo dentro del contexto de la proposición, así pues, el significado está condicionado por el

contexto en el que se desarrolla la proposición. Finalmente, tanto en el uso de los signos y sus significados como en el de las proposiciones y su sentido está implícito, y el silencio de todo aquello que se oculta a la expresión, es decir, en la interpretación del sentido y la interpretación proposicional al seleccionar un valor significativo.

5.2.2 La pragmática

La Pragmática forma parte del análisis del discurso y estudia en general el uso de lenguaje como acción dentro de un contexto sociocultural. Una proposición tiene que ser pragmáticamente aceptable, del mismo modo que las oraciones son sintácticamente correctas o incorrectas. Al respecto, Lakoff (1998: 265) propone dos reglas básicas: “sea claro” y “sea cortés”. La pragmática es el estudio de los principios que regulan el uso del lenguaje en la comunicación, es decir, muestra las diferentes condiciones en las que se desarrollan los enunciados emitidos por los hablantes. La pragmática ha de centrarse en la relación del significado gramatical, con el hablante, los hechos y objetos del mundo que intenta describir para otros, por ejemplo analizar la relación entre la forma de las expresiones y las actitudes de los usuarios.

Entonces la pragmática sirve de fundamento para el estudio de la cortesía, Escandell, (1998) expresa que “nuestro comportamiento social refleja la existencia de un conocimiento que lo sostiene” (p, 19) lo que demuestra, que estudiar las formas de tratamiento en relación con la cortesía hace ver la importancia del contexto cotidiano de los hablantes.

En palabras de Van Dijk, (1987) “la pragmática es especialmente lingüística si específica, en qué medida los actos de habla (apropiados) en algunos contextos están en relación con estructuras gramaticales específicas del enunciado” (p, 174) es decir, donde la estructura gramatical no es solo importante para la codificación de un mensaje sino de los demás elementos que compone un

mensaje como: estructuras morfológicas, léxicas, sintácticas, pragmáticas, significados y contextuales.

Por otra parte, Reyes, (1995) entiende por contexto, “como un conjunto de conocimientos y creencias compartidas por los interlocutores, de un intercambio verbal y que permite interpretar sus enunciados”. Esta es la definición que señala lo que es el contexto como elemento para analizar el uso de la pragmática. Dentro de las teorías que han dado una definición de lo que es el contexto, se puede decir que es un espacio donde los interlocutores desarrollan una conversación, y transmiten un mensaje codificado de acuerdo con una situación dada. Dentro del contexto se encuentran tres tipos de contextos, lingüístico, situacional, y sociocultural. El primero, según Reyes, (1995), dice que está conformado por el material lingüístico, que precede a un enunciado, el segundo, a un conjunto de datos accesibles a los participantes de una conversación, y se encuentran en un entorno físico inmediato, y el último, relacionado con la configuración de datos sociales y culturales sobre el comportamiento verbal y su adecuación en diferentes circunstancias.

5.2.3 Las variables sociales

Dentro de la investigación sociolingüística, la variación lingüística, la importancia de las variables sociales pueden influir en la lengua, según Moreno F, (1998 p. 33) “los factores sociales actúan sobre la lengua de una forma irregular, es decir, en dos comunidades de habla diferentes”. En cuanto a los factores sociales, estos no tienen que funcionar de igual manera en todas las comunidades. Algunos de estos factores sociales muestran mayor incidencia en la variación lingüística de sexo, edad, nivel de instrucción, sociocultural, estrato etc.

La variable de sexo puede mostrarse como un factor de segundo orden, como algo que suele subordinarse a dimensiones sociales diferentes y con mayor poder de determinación. Dentro del campo de la dialectología según Moreno F, (1998):

“El estudio de la variación lingüística como en otros campos es muy rica y sugerente, pero sin duda alguna, la mayor parte de lo que hoy sabemos acerca de la conducta lingüística de hombres y mujeres, se lo debemos a la sociolingüística” (p. 35).

En este caso, la variable sexo se ha convertido en objeto de atención permanente en las investigaciones de la sociolingüística. Por otra parte, se ha comprobado que el nivel sociocultural o el estilo son las principales bases de la variación dejando al “sexo” en un segundo plano. Así mismo, en otras investigaciones sociolingüísticas, destaca la variable de sexo como de relevancia para categorizar ciertas diferencias, en relación con las demás variables sociales. Es el caso de Labov, (1972) quién establece que “las mujeres muestran una actitud más positiva que los hombres hacia los usos que se ajustan a la norma, a la vez que los hombres”, es decir, aplican de cierto modo mayor cortesía en el habla.

Por otra parte, Trudgill, (1972), en un concepto sociocultural de género, dice que la tendencia de las mujeres a seguir modelos de prestigio, por ejemplo, la falta de un lugar destacado en la sociedad hace que ellas necesiten marcar más su estatus social, mediante una conducta específica, es decir, las mujeres en las redes sociales se enfrentan más a menudo a situaciones de formalidad, mientras que los hombres en ciertos contextos manejan la informalidad en situaciones que las mujeres las consideran formales.

En relación con la variable de clase social, esta ha sido debatida por varios especialistas en la sociología como Karl Marx y Max Weber, por otro lado, quien analizó la clase social como variable en los estudios de la sociolingüística fue Labov, (1966) quien contribuyó con el modelo

de la estratificación social; en él, se clasificó a través de una escala lineal el estatus social y económico de una comunidad de habla. En el mundo hispánico fue Humberto López Morales, quien desde sus investigaciones ha contribuido significativamente en el análisis de comunidades de habla hispana, a través de la variable de estratificación o estrato. Dentro de algunas de esas variables, factores como, ocupaciones, grado de instrucción de las personas, ingresos a través de un promedio familiar, contribuye en los estudios sociolingüísticos, así mismo, la variable de clase social, clasifica ciertos rasgos característicos de la zona dialectal de la que procede el hablante, Moreno, F (1998) establece que:

“El empleo de índices de estratificación y el modelo estratificacional en su conjunto presentan unos inconvenientes que no sólo no se pueden ocultar, sino que han sido destacados por numerosos especialistas, [...], donde no todos los indicadores (ocupación, ingresos) tienen la misma importancia”. (p, 39).

Ahora dentro de la variable de clase social es el número de personas quienes pertenecen a distintos estratos, los cuales pueden variar de una comunidad a otra, lo cual influye en los análisis lingüísticos y lo que permite la variedad de la lengua en una comunidad de habla.

No obstante, la procedencia geográfica del hablante según Moreno Fernández, (1998) está correlacionada con una serie de fenómenos lingüísticos que ocurren con regularidad en las comunidades lingüísticas. Dentro del campo y la ciudad la variabilidad de expresiones son muy comunes, esto debido a que no es lo mismo como habla la persona que vive en el campo a la persona que vive en un entorno urbano. Otro factor que influye en la variable de procedencia es el nivel socioeconómico de las personas, ya que influye de acuerdo con el nivel de instrucción de cada individuo.

Al hablar de procedencia Moreno Fernández, (1998), afirma que “la procedencia hace alusión implícita a una dimensión geo-lingüística: la gente de cierto origen, usaría cierta variedad lingüística” (dialecto), el cual hace parte de una comunidad. De igual manera, Lope Blanch (2001) al referirse al dialecto dice que “No cabe duda de que esa norma culta, dentro de cada dialecto geográfico = variedad diatópica, es la que dirige la vida del idioma, la que da la pauta y sirve de modelo a muchas de las otras normas y, sobre todo, la que más contribuye a mantener la unidad fundamental, básica, de la lengua, gracias a su proximidad con otras normas cultas de dialectos geográficamente distintos”. Esto gracias a que la lengua es universal.

Las variables de estilo y registro son utilizados con frecuencia, a través de sinónimos, como forma de variación estilística de la lengua, esta compone la correcta valoración de la diversidad sociolingüística que engloba las comunidades de habla. De acuerdo con los postulados de Bell, (1984) en su “teoría de la audiencia” define la variación lingüística como un fenómeno interindividual y la variación estilística como un fenómeno intraindividual, de tal forma que la selección de estilo de un hablante tiene una adaptación de sus usos lingüísticos en una comunidad de habla, y que las frecuencias de uso de esos rasgos lingüísticos coinciden en rasgos lingüísticos de un grupo social. Es decir, que los sociolectos pueden funcionar como variables estilísticas y el estilo sería una proyección de la dimensión sociolingüística, o plano intraindividual. Por otra parte, dentro de las teorías de Labov (1972) formula que en la variable de estilo se presentan dos formas de estilo, formal e informal, la primera, se obtiene a través de la lectura, los textos o el habla cuidada y la segunda, es el habla espontánea, la cual surge de una situación autónoma.

5.2.4 La cortesía y la cortesía verbal

Desde una perspectiva en la investigación lingüística y el análisis de algunas de las variedades del español, la cortesía, dentro del ámbito de la pragmática sociocultural, cuyo objeto de estudio es el lenguaje inserto en su contexto social, (Bravo, 2005 p. 24) en relación con la cortesía, establece que se tiene en cuenta el contexto del usuario, sumado a la situación comunicativa, el contexto sociocultural que incluye toda interacción interpersonal hasta una comunidad de habla y atiende factores, sociales, socioeconómicos, y culturales.

El uso lingüístico del lenguaje, está a partir de que este estilo lingüístico connota la cortesía, es decir; la formalidad y respeto, las cuales tiene sus raíces en las tradiciones del lenguaje medieval, correspondientes en comunidades de vínculos sociales, con relaciones de fuerte dependencia personal. La cortesía se expresa, a nivel del léxico, a través del empleo de términos tales como: merced, gracias, honor, favor, servicio, bondad, etc. que definen valores socioculturales predominantes en las relaciones interpersonales.

Una de las alternativas metodológicas desde un enfoque sociocultural, como lo afirma Bravo (2003), admite que “la noción de la imagen es universal, pero que a su vez, debe ser definida ya que los contenidos de las dos imágenes, positiva y negativa, pueden variar de una cultura a otra y entre grupos o subculturas”, esto de acuerdo con las observaciones de Brown y Levinson. De igual manera, Bravo (2003), en sus investigaciones, hace relevancia al concepto de “Contexto sociocultural”, el cual, dentro de las diversas y discutidas formulaciones que ha tenido a través del tiempo, incorpora las características propias de la imagen social en las comunidades culturales específicas.

Uno de los primeros trabajos publicados en España sobre el estudio de la cortesía verbal, fue el del lingüista holandés Haverkate (1994), intitulado (La Cortesía Verbal). Estudio

Pragmalingüístico, que tiene como objeto analizar las categorías de la cortesía para identificar las propiedades gramaticales y lingüísticas de la cortesía verbal desde una perspectiva interdisciplinaria. Desde la dimensión pragmática de la cortesía verbal se examina la aplicación de conceptos esenciales como la distinción entre cortesía positiva y cortesía negativa, y las máximas conversacionales de la cortesía. Por otra parte, establece una clasificación de actos de habla corteses y no corteses derivada de una tipología de los actos de habla, según Searle (1969), se integra de una manera coherente en una tipología general de formas de comportamiento humano, desde una perspectiva lingüística para analizar las propiedades formales de los diferentes tipos de habla, tanto directas como indirectas.

Así mismo, el término “Cortesía” parte de su naturaleza como una forma o estilo lingüístico de la conversación y cuya naturaleza deriva del comportamiento humano en general, de igual manera, establece que los hablantes usan la cortesía o la descortesía en sus discursos pero jamás en una forma neutra. Brown y Levinson (1978) demuestran las distintas características de la imagen positiva y negativa, y el papel social de acuerdo con el nivel de cultura a la cual pertenecen los interlocutores, quienes participan en el acto comunicativo. Los factores interactivos como distancia social, poder y grado de imposición, pone en evidencia la cortesía verbal la cual representa una forma de comportamiento manejada por principios de racionalidad, manifestados a través de los actos de habla.

La cortesía tiene un poder inherente racional por ser categoría de acción (selección de determinadas estrategias convencionales), transacción definida según la interacción comunicativa que parte de la distinción entre los diferentes niveles de análisis. Por otra parte, los actos de habla corteses calificados como actos expresivos (el saludo, el cumplido, y el agradecimiento) hacen parte de la cortesía verbal, teniendo en cuenta que las características lingüísticas funcionan como

ejes en la expresión de cortesía, así mismo, desde del análisis de los actos de habla para calificar de manera coherente las propiedades lingüísticas de cada una de las estrategias de cortesía a partir de la distinción propuesta por Searle (1969) entre los sub-actos de habla articulatorio, ilocutivo y proposicional.

En la teoría de Brown y Levinson (1987) citado por Hernández, N. (1999) expone que la cortesía es explicada como un conjunto de estrategias verbales que son dirigidas por un hablante a un destinatario y que afectan la situación de la imagen social (face) de este, es decir, la imagen de la persona a la que va dirigida la cortesía.

La visión crítica de Brown y Levinson (1978) parte del concepto de imagen social, (face) es decir, la imagen, de todo miembro de una sociedad y cuya imagen se conserva en sus contactos y con las demás personas, ya que en la interacción social, la imagen social no es inamovible, sino que puede perderse, mantenerse o realizarse. Según (Brown y Levinson ,1978) la imagen social es de dos tipos: la imagen negativa, la cual definen como el deseo de mantener el espacio propio libre de intromisiones, mientras que la imagen positiva, es el deseo de ser apreciado socialmente.

Por otra parte, en una interacción verbal, la imagen de los participantes está expuesta continuamente al devenir de la comunicación, y a través de la misma surgen actos verbales que la amenacen, por ejemplo: una petición, podría ser una amenaza a la imagen negativa del destinatario, por suponer una intromisión en su libertad de acción; una crítica lo sería la imagen positiva, por no compartir sus creencias o actos. De igual forma, el hablante (el emisor del enunciado) puede verse amenazado por sus propios actos, de forma que algunos actos amenazan su imagen negativa (un agradecimiento, el cual es un acto que para él supone que tendría una deuda con su interlocutor) o la positiva (una disculpa, porque reconoce haber cometido una acción inapropiada socialmente). En este marco de potenciales amenazas a la imagen durante la interacción es donde actúa la

cortesía, concepto que los autores identifican con las estrategias verbales usadas por los hablantes para evitar o minimizar esas amenazas que continuamente surgen en una interacción comunicativa. (Brown y Levinson, 1978) afirman que, si bien puede haber ciertas variaciones culturales de la cortesía, qué imagen, la negativa o la positiva recibe más información; qué actos son o más amenazantes; qué estrategias son las preferidas. Por otra parte, la existencia de amenazas a la imagen social es una posible causa del uso de la cortesía, no es la única, pues también puede aparecer sin que en principio se prevea una situación amenazante.

Según Hernández, Flores, (1999), la cortesía puede usarse para realizar la imagen social sin que se vislumbren amenazas previas venideras, por ejemplo, si en un saludo de buenos días a un compañero de trabajo, no estoy tratando de evitar o atenuar una amenaza a su imagen, sino que mi saludo realza su imagen al confirmarle que su presencia es socialmente reconocida por mí y que su rol (compañero de trabajo) es aceptado.

La caracterización de la cortesía a través de una idea donde la interacción comunicativa de los participantes conserva entre ellos una imagen, la cual se caracteriza de acuerdo con aspectos socioculturales de su propia comunidad. Estos se relacionan además, con el rol o roles, según Goffman (1961), establece que los hablantes están representando en la situación comunicativa dada de manera que la imagen es completamente dependiente del rol desempeñado. En sí, la cortesía surgiría por cuanto un hablante confirma la imagen de su interlocutor en relación con el rol o roles que está representando en una situación.

La clasificación de los actos de habla descritos por Searle, (1976) no fue creada con el fin de clasificar expresiones de cortesía verbal, cada clase de acto de habla, se caracteriza por una serie de estrategias específicas. Entre ellas están los actos de habla asertivos, exhortativos y expresivos.

Cortesía asertiva según Searle, (1976) define el objeto ilocutivo del acto de habla, por la intención del hablante de convencer al oyente de que él, es decir, el hablante, cree sinceramente

que la proposición expresada corresponde a un estado real. Mientras que la cortesía exhortativa para Haverkate, (1994) es aquella donde el hablante realiza un acto que influye en el comportamiento interaccional del oyente, de forma que este lleve a cabo la acción descrita por el contenido proposicional del enunciado, así mismo, la exhortación se expresa a manera de preferencia mediante la formulación de un ruego que suele darse como un acto de habla cortés.

Para Austin (1962), los actos de habla son inherentes a toda enunciación, estos se clasifican como ilocutivo y perlocutivo; el primero, hace referencia al uso mismo de la palabra, al proceso de codificación que para el caso de acto de habla, como articulación, tiene en cuenta el aspecto fonético, así mismo, lo fático se relaciona con el orden de las palabras de acuerdo con las reglas de la lengua en que se habla y por último lo rético que se asocia al sentido con que se emite algo; dependiendo de un significado determinado. Austin lo resume como “la emisión de ciertos ruidos, de ciertas palabras en una determinada construcción, y con cierto significado” p. 138.

Los actos perlocutivos, por otra parte, hacen relación a la creación del propósito comunicativo, es decir, el efecto que un enunciado produce desde su locución e ilocución, Austin (1962, p. 146) establece en relación con el acto perlocutivo “[...] normalmente, decir algo producirá ciertas consecuencias o efectos sobre los sentimientos o acciones de o quien emite la expresión, o de otras personas”.

Por otra parte, en el estudio de la cortesía y actos de habla algunos postulados como el del principio de la cortesía, establecido por G. Leech (1983), expone el grado de cortesía que contienen los actos de habla, de acuerdo con (Gutiérrez, 1996: 70), “toda acción cuyo resultado suponga un esfuerzo para nuestro interlocutor es descortés (una orden, una petición, un ruego, una exigencia, etc.). Por el contrario, ser cortés en todo acto que implique un beneficio para nuestro destinatario, es decir, una invitación, un consejo, una promesa [...]”. Los actos de habla definen en sí, cual es

la cortesía que se emplea con los interlocutores. Para ello G. Leech clasificó algunos de estos actos de habla de la siguiente manera.

Tabla 1. Actos de habla

Actos de Habla	Descripción de los actos de habla
Competitivos	En conflicto con la cortesía, ej: Ordenar, pedir, solicitar, rogar
Sociales	Apoyan a la cortesía, ej: Agradecer, felicitar, saludar.
Indiferentes	No la apoyan, pero tampoco entra en conflicto con ella, ej: informar, afirmar, opinar.
Conflictivos	De forma directa atentan contra las buenas relaciones sociales, ej: Amenazar, acusar, insultar.

Fuente: Garrido Rodríguez. Cortesía y actos de habla.

En el modelo de Brown y Levinson, (1987), define que la cortesía tiene un concepto de validez universal, así lo establece Orecchioni, (2004) “La cortesía es universal” (39-40 pp). Es decir, en todas las sociedades humanas se constata la existencia de comportamientos de urbanidad que permiten mantener un mínimo de armonía entre los interactuantes, a pesar de los riesgos de conflictos inherentes a toda interacción.

En el campo de la Pragmática, los aportes de Austin (1962) y Searle (1969) dan ideas claras a los lingüistas del hecho de que el lenguaje se usa para llevar a cabo acciones de diversa índole y, a partir de ese momento, la teoría de los actos de habla de Searle (1969) y Haverkate (1994) recoge la concepción de la lengua como una forma de actuación ligada a la intencionalidad del emisor, y a la interpretación vinculada al contexto por parte del destinatario, lo que revela un valioso análisis de los fenómenos de uso del lenguaje en los distintos contextos comunicativos.

Es importante, que la predisposición, y el comportamiento que tengan los interlocutores juega un papel decisivo a la hora de la comunicación oral, desde el punto de vista pragmático. Para (Escandell, 1996) la pragmática, la define como “el conjunto de conocimientos, creencias, supuestos, opiniones y sentimientos de un individuo en un momento cualquiera de la interacción

verbal” (p. 31). De tal manera, que el hecho de que los interlocutores tengan una u otra información dará un matiz diferente al saludo entre los hablantes.

A diferencia de los demás actos expresivos y de los actos de habla en general, los saludos no se intercambian para expresar una descripción del mundo extralingüístico. Por este motivo, en la realización del saludo intervienen, más que en la de otros actos de habla, signos paralingüísticos y no lingüísticos. En el plano del discurso, el saludo forma parte de una pareja adyacente cuyos miembros suelen ser idénticos.

Según Lozano (2005: 144). “La sociedad educa a los individuos de distinta manera según su sexo, lo que condiciona su posterior comportamiento, al tiempo que se espera que cada uno actúe según esos patrones masculinos o femeninos previamente establecidos. La mujer ha sido tradicionalmente educada e instada a actuar ‘como señorita’, lo cual implica cierto grado de refinamiento en su comportamiento, sus gestos y ademanes, sus modales de cortesía y, por supuesto, sus hábitos lingüísticos”. De la misma manera, los hablantes reflejan también su actitud hacia el interlocutor y su comportamiento y cortesía durante una conversación.

Los diferentes comportamientos expresados por los hablantes según Areiza (2004 p. 50)

“no surgen de un querer individual, de una elección, sino que responden a una serie de regulaciones colectivas que obligan a actuar así, dándole sentido a la forma de vida de una cultura, donde el sujeto es actor intencional, conservando su identidad personal expresada en sus juegos de lenguaje”.

Por otra parte, Skinner (1981), muestra un gran interés por el estudio del comportamiento operante que consiste en repetir las formas de conducta que conllevan consecuencias positivas y, por el contrario, menos probabilidades de repetir las que conllevan consecuencias negativas. Este tipo de comportamiento que se da de manera experimental, y muestra como los comportamientos

de los adolescentes frecuentemente sí son motivados, y están orientados con una lógica que refleja la coherencia con la realidad, los adolescentes determinaran como punto de partida pensar sobre las acciones o actos, que regirse por determinaciones emocionales, pero a tal caso hoy la realidad social, cultural y educativa refleja continuamente y con una ferocidad inminente la destrucción de los principales elementos que componen la estructura del comportamiento, con la masiva invasión de elementos materiales de distinta índole que se podrían llamar patrones de distracción y persuasión, que evidentemente reflejan y transmiten modelos comportamentales dentro del proceso cognitivo en los seres humanos.

No obstante, la cortesía como fenómeno socio-pragmático se forma y conforma en un determinado contexto sociocultural, además de ser una situación comunicativa que establece una relación entre interlocutores, decir que es el contexto el que determina la cortesía es aceptar que en la configuración del fenómeno intervienen diferentes rasgos contextuales, como se han nombrado anteriormente. Es preciso aclarar la dicotomía entre contexto y situación, los cuales se refieren a conceptos distintos, aunque muchas veces se cataloguen como sinónimos. El contexto de un enunciado o de un dialogo, y en general, de cualquier unidad estructural del habla, lo constituye la suma de todos los factores extralingüísticos que lo acompañan, de acuerdo con Briz, Gómez, (2001:30) Factores tales como: culturales, geográfico-espaciales, variables sociológicas de los usuarios (edad, sexo, estrato sociocultural, grado de instrucción, condiciones de alojamiento), influyen en el uso de la cortesía.

La situación comunicativa tiene la singularidad de ser ese componente extralingüístico, el cual integra todos los rasgos que utilizan los interlocutores, cada cultura determina y restringe significativamente los modos y diferentes comportamientos lingüísticos, así como la variable y las variables sociolingüísticas, representadas a continuación:



Figura 1. Variables sociolingüísticas

De igual manera, Briz y Grupo Val. Es. Co. (2002b:27), señalan que las características sociolectales y dialectales de los interlocutores limitan el tipo de variación lingüística que pueden actualizar, dado que no poseen “la capacidad lingüística para realizar cierto tipo de actualizaciones”. En definitiva, “perfilan el registro de uso de un individuo”. Los valores lingüísticos se originan en la situación comunicativa, como resultado final de todos los rasgos contextuales, es decir, los rasgos situacionales con los que, en último término, determinan las funciones del lenguaje, así mismo, para el valor de la cortesía y descortesía, Briz, igualmente hace una descripción de las unidades de la conversación: el acto, la intervención, el intercambio y el diálogo, así como la interpretación de la cortesía: positiva y negativa, la solidaridad entre los interlocutores, la interacción, y la aceptación lingüística y social.

El estudio de la cortesía verbal en unidades monológicas (Actos e intervenciones) se da junto con la correlación frecuente de la actividad de disminuir algunos tipos de actos de habla como (aconsejar, sugerir, pedir, ordenar, etc.) en general aquellos rituales de cortesía.

Por otra parte, dos intervenciones sucesivas de distintos emisores, una de inicio y otra de reacción, constituyen un intercambio. Ambas intervenciones mantienen en sí una relación de predictibilidad o (Principio de predictibilidad lingüística). Cuando la relación de predictibilidad de la intervención es máxima, también son máximas las obligaciones, no solo lingüísticas sino sociales, que se imponen en la emisión (Se solicita cooperación y se coopera) es decir, en un saludo predice y obliga a otro saludo; una pregunta a una respuesta; un reproche a un ofrecimiento etc. Sin embargo, existen intercambios cuyos sustituyentes de inicio y reacción presentan una reacción de menos predictibilidad y de menores obligaciones cooperativas. De igual manera, que en los

casos anteriores, una emisión predecible es un criterio inicial para clasificar las emisiones posteriores.

Por otra parte, el principio de prioridad está vinculado con la frecuencia a las actividades de imagen de los interlocutores; por ejemplo: la aceptación a una invitación sea una acción prioritaria a una convención social, lo que explica que en caso de rechazo es prioritario que este aparezca cortésmente atenuado. Por ejemplo la justificación (tengo que trabajar) en este caso es llamado también como casos de atenuantes corteses, mientras que en acciones como no saludar cuando alguien te saluda, la respuesta inesperada, el rechazo, la disconformidad, la conformidad ante una auto-crítica, etc. Estas son ejemplo de reacciones no prioritarias, y del mismo modo hay inicios prioritarios sea el caso de las peticiones indirectas o, en general, con atenuantes, con una forma más cortés y estrictamente más eficaz para lograr la aceptación del oyente y, por tanto, el beneficio solicitado. Estos principios mencionados por los diferentes analistas de la conversación tanto como el de predictibilidad y el de prioridad, debería añadirse como principio de aceptación y acuerdo.

En las últimas décadas, muchos de los estudios de la cortesía se han centrado en la diversidad de fenómenos y patrones lingüísticos. Los estudios sobre la variación cultural de la cortesía son utilizados dependiendo de algunos factores como: las diferentes lenguas y zonas geográficas. Por otra parte, el uso de la cortesía, se entiende y analiza de acuerdo con cada una de estas variables. La variación cultural de la cortesía debe profundizarse además de valores extralingüísticos. Así mismo, la cortesía relaciona de forma directa al ámbito de las relaciones humanas a través de las diferentes manifestaciones lingüísticas, más allá de los distintos modos de relación social. El lenguaje, herramienta de la comunicación humana es afectada por la variación dialectal, diacrónica, diastrática, y en función de las situaciones de uso, es decir lo diafásico, y centra su atención en la variación del lenguaje. De acuerdo con Briz y Grupo Val. Es. Co, 2002a: 17-20)

han tenido en cuenta todas aquellas variaciones del lenguaje y factores situacionales para el análisis de la cortesía, pero que a su vez se ven afectados por las variaciones sociolingüísticas (sexo, edad, grado de instrucción o escolaridad, nivel sociocultural, etc.) de los interlocutores.

Robin Lokoff formuló dentro de sus postulados al estudio de la cortesía, que el uso de las formas indirectas como una manera de incrementar la cortesía del acto, y la relación que existe entre los interlocutores como un factor determinante para analizar el grado de la cortesía, el mismo Lakoff (citado por Escandell 2008: 148) afirma que “mientras más estrecha la relación entre los interlocutores, más directo es el acto de habla”. Es decir que, se hace mayor énfasis en la muestra de confianza y el uso de las formas personales en aquellos casos en que la relación entre los interlocutores es muy cercana.

Dentro de las dos reglas establecidas por (Lakoff, 1973:296), “sea claro y sea cortés” dirigidas expresamente a lo cognitivo, es decir, a la transformación de información y a lo interpersonal, esta regla está subdividida en varias normas: no se imponga, por ejemplo usando recursos lingüísticos distanciadores como el uso de la pasiva o de los pronombres personales, no imponiéndose el hablante sobre el oyente, de igual manera, afirma Lakoff (1973) “haga que el hablante se sienta bien, sea amable” en este ejemplo, por el contrario de la primera regla, se trata de un acercamiento al oyente mediante pronombres de segunda persona. Estas normas tienen una incidencia.

Por otra parte, dentro del postulado de Leech, establece en su principio de cortesía (Politeness Principle) intentó complementar la teoría del principio de cooperación de Grice la cual esta última, según (Escandell 2008: 79) estudia los principios que regulan la interpretación de los enunciados. Según Leech, (1983) la teoría de Grice refleja la inquietud tradicional de los lógicos por la verdad, mientras Leech (1983: 80) establece que: “el significado proposicional del enunciado, y no puede explicar de manera satisfactoria los principios que interactúan en la conversación”. Por ejemplo,

dice Leech (1983), el principio de cooperación no puede explicar por qué se expresa a veces de manera indirecta para comunicar lo que se quiere decir, o la relación entre “sense and force” en oraciones no-declarativas.

Un punto de equilibrio para el principio de cortesía de Leech (1983) es el mantenimiento del equilibrio social. Según este autor es la relación entre los interlocutores la que determina la composición del enunciado, y según el grado de cortesía empleado, el emisor mantiene o modifica la relación existente.

Por otra parte, la cortesía se evalúa según el coste o el beneficio que representa la acción para el emisor o el destinatario. Así, la acción es más descortés cuanto mayor es el valor para el destinatario, y es más cortés en el caso contrario Escandell (2008: 150). Para poner un ejemplo: el acto de anunciar algo a alguien puede ser un acto cortés si implica una buena noticia para el destinatario, o un acto descortés si lo que se anuncia supone una obligación futura, y por lo tanto un valor para el destinatario.

Luego Leech (1983) hace la distinción entre la cortesía absoluta y la cortesía relativa. La cortesía absoluta hace referencia a los actos de habla que son, según Leech, (1983: 102):

“Son inherentemente corteses o descorteses. Por ejemplo, el acto de amenazar a alguien es un ejemplo de un acto inherentemente descortés, mientras que el acto de ofrecer es un acto inherentemente cortés. La cortesía relativa, a su vez, denota el tipo de cortesía que depende decisivamente del contexto o de la situación”

Es decir, algunos actos pueden ser evaluados más o menos corteses según la influencia de los factores del contexto situacional.

Dentro de las teorías que analizan el fenómeno de la cortesía, los aportes de Brown y Levinson para los estudios pragmáticos, establecen un modelo muy aproximado con los aspectos relacionales de la comunicación, pues establecen, la construcción de un modelo general de la cortesía, con base en los comportamientos humanos. Este modelo por su parte intenta de alguna forma completar al modelo de Grice, en algunos de sus postulados, al estudio de aspectos sociales de la comunicación entre los interlocutores. Brown y Levinson plantean en sí, que existen motivos por los que un emisor no contribuye con mayor eficacia comunicativa posible, y esto se debe, en muchas ocasiones, a que esta eficacia, podría poner en riesgo las relaciones con su interlocutor, ya que la cortesía supliría a la eficacia comunicativa para preservar dichas relaciones. Brown y Levinson igualmente, parten del concepto de la imagen, es decir, que todo ser humano tiene una imagen pública que pretende reservar, y la mejor manera de preservarla es respetando a los demás.

Inmerso en los conceptos de la cortesía, la ironía, según la RAE la define como: “la expresión que da a entender algo contrario o diferente de lo que se dice, generalmente como burla disimulada”. Con base en esta definición, la ironía es definida con un significado completamente negativo. Según Haverkate, (1985) considera que el significado de contradicción, en relación con la ironía no es algo que es suficiente para unificar todos los fenómenos irónicos, ya que pueden existir algunos enunciados irónicos con un sentido figurado, y que no conllevan una contradicción. La ironía, contiene un sentido positivo y negativo, como un fenómeno pragmático donde el hablante tiene la intención de comunicar algún enunciado, y que el oyente infiera dicho mensaje para obtener un significado completo.

De acuerdo con algunas teorías, entre ellas el concepto de Wilson y Sperber (2004) donde establece que “la ironía verbal consiste en hacer eco de un pensamiento o emisión que se atribuye de modo tácito, mediante una actitud distante y también tácita respecto a ella”. p. 265. Es decir,

que la ironía se debe analizar como un elemento de alejamiento hacia un enunciado atribuido a alguien y cuyo mensaje debe ser entendido en forma de burla. Esta teoría de igual manera, podría producir un sentido negativo pero al mismo tiempo podría producir ese sentido positivo de acuerdo como el emisor reciba el mensaje.

En cuanto a la relación con la ironía y la cortesía, Bravo (2003; p, 101-102) establece que:

“La cortesía es siempre una estrategia para quedar bien con el otro ya sea manifestada como un objetivo primordial (por ejemplo un saludo, un agradecimiento, un halago), ya sea que se trate de una atenuación de algo que puede hacer quedar al hablante como rudo y descortés frente a sus interlocutores (una crítica inapropiada) o de ser particularmente amable con el objetivo de obtener beneficios extra-interlocutivos”.

De ahí, que la cortesía se produzca siempre en una interacción en la que el oyente participa interpretando que su hablante quiere ser cortés, de igual modo ocurre con el fenómeno de la ironía.

Por su parte, la dimensión del saludo, como un referente de estudio en la sociolingüística, y en particular en la pragmática, permite analizar algunos elementos en el entorno social. El saludo, es entonces una práctica universal representada de manera verbal, escrita y gestual que puede generar una interacción entre interlocutores, es por eso, que realizar un análisis, con base en el estudio del saludo en la pragmática en los jóvenes permite analizar actitudes, posturas, comportamientos, expresiones, cortesía y tratamientos propios de una comunidad que renueva constantemente su lenguaje. Así mismo, este tipo de elementos puede generar otros tipos de interacciones previas, durante y después del acto del saludo, el cual es aplicable desde un punto de vista pragmático; dentro de sus ventajas, permite analizar una serie de actos que se desarrollan en diferentes

contextos. El estudio del saludo desde un enfoque pragmático, permite analizar, algunas características en una determinada población, en este caso, los jóvenes de una comunidad universitaria.

El saludo hace énfasis en el uso de la cortesía, así mismo, la comunicación entre los interlocutores y la manera como los hablantes usan los diferentes tratamientos, sean nominales o pronominales. El acto de habla del saludo expuesto por Areiza. R, (2004) como:

“la unidad mínima de comunicación, se entiende, además, como la puesta en escena del hecho de la lengua mediante el cual un actor intencionalmente la utiliza para darle a conocer a su destinatario una intención y despertar en él una reacción en consonancia con un objetivo”.

Según el mismo autor (2004, p. 12), el saludo es “un acto mediante el cual se le cede la palabra al interlocutor y se le autoriza para transar sus sentidos en el macro-acto de habla.”.

5.2.5 Fórmulas de tratamiento

El lenguaje es una facultad innata del ser humano, día a día se utiliza para emitir diferentes códigos lingüísticos, pero también es cuestionable analizar los diferentes mecanismos que generan la comunicación. Para ello, la pragmática como rama de la lingüística estudia la dimensión del uso del lenguaje en la comunicación, es decir, las condiciones que determinan el empleo de enunciados concretos emitidos por los hablantes en diferentes situaciones y su interpretación por parte de los destinatarios.

La pragmática es, por tanto, una disciplina que toma en consideración los factores extralingüísticos, además de centrarse en la relación del sentido gramatical con el hablante y, con

los hechos y objetos que se encuentran alrededor. La pragmática, al igual estudia el uso lingüístico de los usuarios de la lengua en contexto determinado, con el propósito de producir efectos en el interlocutor. Si se habla de comportamiento lingüístico, este hace referencia a una actividad interactiva, donde los participantes realizan acciones discursivas, intencionales concretas en contextos concretos de acuerdo con Moreno F, (1999, p, 238) establece que “la pragmática se interesa por los aspectos, factores y componentes que intervienen en la efectividad y en el éxito de la interacción comunicativa”.

Las formas de tratamiento han sido objeto de estudio de numerosas investigaciones que aportan conceptualizaciones y múltiples miradas al problema. El trabajo de Brown y Gilman (1960) presentado en el texto “The pronouns of power and solidarity”, ha servido para estudios posteriores en cuanto plantea un enfoque llamativo sobre dos tipos de semántica que se evidencian en las formas de tratamiento tú y usted. Entre las fórmulas de tratamiento más usadas están las pronominales de segunda persona, esto se entiende en la medida en que en una situación comunicativa, existen emisor y destinatario los cuales deben ponerse en contacto para generar una conversación, interpelación, actos de habla y otros actos comunicativos. Por consiguiente, quienes tienen presencia en un acto comunicativo son la primera y la segunda persona, pero si se habla de tratamiento ya se debe revisar en función de una segunda persona. De allí que los tratamientos pronominales de segunda persona sean tan importantes.

Los aportes que Cisneros M, (2005) hace a las formas de tratamientos son clave, ya que dentro del ámbito de la cortesía, las formas pronominales de tratamiento dependen del contexto, del acercamiento de los interlocutores y hasta del estado emotivo. Al respecto afirma que:

“Los criterios implicados en la preferencia y la valoración pragmática- tanto por parte del hablante como del oyente- de los tratamientos pronominales de segunda persona singular

son principalmente sociales y de acuerdo con el momento histórico. Los criterios gramaticales están supeditados al contexto social comunicativo y a las tendencias dialectales de los interlocutores [...]”. (p.221).

El uso de las formas de tratamiento pronominal, tú y usted, son los considerados tratamientos más utilizados en los países de habla hispana. Independientemente de la forma utilizada en cada región, el uso del tuteo es muy común en la población juvenil, de acuerdo con Miranda, Poza (2013), dice que dos personas jerárquicamente diferentes difícilmente pueden llegar a una relación simétrica de familiaridad (tú o vos) o de respeto mutuo (usted). Por su parte, Orozco, (2015) expone que “en algunos casos los interlocutores hablantes comunes suelen usar la forma pronominal tú, si se tiene confianza y usted, cuando el interlocutor no tiene ningún acercamiento, o cuando este sea de mayor rango de jerarquía”. Es decir en el caso de los estudios pragmáticos, los resultados de investigaciones muchas veces en ambos campos suele limitarse la concepción del uso desde una relación de poder y confianza.

Las fórmulas de tratamiento pronominales tú y usted, más que expresiones de poder, son tratamientos que tienen un uso dirigido a las segundas personas, según Fontanela, (1999) constituyen uno de los más complejos de la gramática española, de igual forma Fontanella, (1999) agrega, que se presentan algunas variaciones en el uso de las fórmulas de tratamiento pronominales de acuerdo con la región hispánica donde se utilizan dichos tratamientos. De acuerdo con varios estudios, entre los que se destacan las contribuciones de Cisneros (2004) Fontanela (1970) Montes (1967) donde el valor de los fórmulas de tratamiento siempre han evolucionado a través del tiempo, y dependiendo, de la situación geográfica, política, o socioeconómica de cada región (Carrera y Álvarez, 2004: 227), lo que comúnmente sucede con el uso de los tratamientos pronominales en

diversos contextos socioculturales, los cuales han venido cambiando en cuanto a su uso y contextos social.

En relación con los postulados de Brown y Gilman, quienes, en 1960, propusieron las clásicas dimensiones de poder y solidaridad para el desarrollo de los estudios sociolingüísticos sobre las fórmulas de tratamiento, de acuerdo con ellos, el poder presenta una forma asimétrica, es decir diferenciable o no recíproca. Las relaciones tienen en cuenta el lugar ocupado por el interlocutor en la escala social; en este sentido, están gobernadas por un concepto jerárquico: el padre como superior al hijo, el profesor al alumno, el amo al criado. Así mismo, Medina (s. f.) establece, que en los siglos XVI y XVII, dicha relación jerárquica se plantea marcadamente a partir de los atributos de la edad, el sexo y la clase social.

Por otra parte, Brown y Gilman (1960), plantean que en el campo de las relaciones entre individuos, en lo que respecta a las formas de tratamiento se evidencian dos formas; una semántica de poder que no es recíproca; existen dos interlocutores donde uno tiene poder y el otro no, de allí que como lo afirman Brown y Gilman (1960), el uso de los pronombres se correlaciona más con una consideración de solidaridad donde al usar tú, más que confianza denota la relación de igualdad que no marcaría jerarquía sino reciprocidad.

Entre los productos de la investigación de Brown y Gilman (1960) se puede destacar un esquema que esboza los usos de los pronombres en relaciones específicas, [...] entre los productos de la investigación de Brown y Gilman (1960) los usos de los pronombres en relaciones específicas como: en el caso de parejas como padre/ hijo, maestro/servidor, hermano mayor/hermano menor, quien representa mayor jerarquía siempre trata al de menor de tú mientras que los otros podrían tratarlos de tú o de usted aunque contemplan la posibilidad de que ambos lleguen a tratarse de tú.

En relación con la solidaridad, para Brown and Gilman (1960), está concebida como el eje horizontal de las relaciones sociales. En este sentido, la solidaridad representa las relaciones recíprocas o simétricas que derivan de los atributos del sexo, parentesco o afiliación de grupo. La solidaridad es el grado de conocimiento en que se definen los implicados en el acto de habla, o lo que es lo mismo, la intimidad o la formalidad que produce una escisión en el sistema entre formas para el trato de confianza y formas de respeto o cortesía.

Ahora bien, en cuanto a la forma de tratamiento *sumercé*, muy utilizada en la zona Cundiboyacense, Smith, (2014) considera que al llegar:

“el pronombre vuestra merced a América, este sufrió, con el transcurso el tiempo, una transformación: vuestra se reemplazó por el posesivo su y quedó su merced, estos dos vocablos se unieron y formaron *sumerced*, luego, en un proceso de apócope, se perdió la /d/ final y simultáneamente se acentuó la /é/; así se convirtió en el vocablo agudo *sumercé*”.

Actualmente, se usa esta forma pronominal en los departamentos de Cundinamarca y Boyacá, Colombia. Esta expresión es considerada en muchos casos como una voz que expresa mucha cortesía hacia los hablantes, citando en la literatura a Eduardo Caballero Calderón, en *Siervo Sin Tierra*, “*Sierva Joya, para servirle a sumercé*” esta expresión como ejemplo, es de uso característico del campesinado en Boyacá. Hoy en día, por el contrario, expresiones como esta, son poco usadas por los jóvenes y personas que viven en las ciudades intermedias como Tunja, Paipa, Duitama y Sogamoso, pero si en algunos municipios y pueblos del departamento, quienes aún conservan ese arraigo tradicional.

En Boyacá especialmente, el uso de *sumercé* es muy común, hay que tener en cuenta que se ha estigmatizado como un uso eminentemente regional y rural. Por otra parte, hay fórmulas de

tratamiento basadas en el reconocimiento de títulos de las personas o de sus posiciones sociales; por ejemplo: profesor, licenciado, ingeniero, eminentísimo, excelencia, su Señoría.

Por su parte Carrera y Álvarez, (2004: 227), establece que: “el uso el valor de la forma pronominal tú, usted, y sumercé, es un ejemplo para la variación lingüística de la región Cundiboyacé, especialmente en el departamento de Boyacá, donde la población usa por tradición el tratamiento sumercé”, dicha expresión ha estado sometida a cambios desde su inicio en la época de la conquista Española, cuando la expresión original era (Vuestra Merced), la cual terminó derivando desde el punto de vista de la democratización general del trato, que ha saltado del jerárquico (Vuestra Merced) del medioevo al igualitario (tú) de nuestros caribeños. De ahí, esta expresión derivó a (Su merced), cambiando de forma el tratamiento (tú, por su), para luego cambiar a la expresión (sumercé), la cual hoy en día aún se usa.

Peralta M. Claudia, (2006) afirma que en “el uso del tratamiento sumercé se encontró, que los hablantes de un municipio de Boyacá, otorgan un grado alto de afectividad a la forma de tratamiento sumercé, la cual se emplea con mayor frecuencia para dirigirse a los abuelos, padres y tíos en menor porcentaje para las personas de género contrario”.

Para hablar de la familiaridad en las fórmulas de tratamiento, según Medina, M (s.f.) existen diferencias con respecto al momento actual, en cuanto al grado de intimidad o formalidad que caracterizaba las distintas relaciones o vínculos entre las personas, por ejemplo: entre un señor y su criado, entre un marido y su mujer, etc. Asimismo, hay que considerar que en el marco de una misma relación podían darse grados muy distintos de intimidad o formalidad y, en consecuencia, la aparición de fórmulas de tratamiento que pueden ser explicadas únicamente a partir de ese determinado contexto [...] así mismo, va a proporcionar una información pragmática sobre la

actitud del hablante hacia el interlocutor, el grado de conocimiento o de intimidad de la relación establecida entre ambos, así como la intención comunicativa del hablante.

De igual forma, las variables socioculturales (edad, sexo, clase social) explican de forma evidente en algunos casos la aparición de las fórmulas de tratamiento, pero en otros casos, dichas fórmulas solo pueden ser explicadas a través de una sociedad compleja que modifica sus tratamientos constantemente. En este sentido, se observa que la existencia de distintas clases sociales marca diferencias lingüísticas, sobretodo en la ciudad donde se facilita la intercomunicación entre ellas y, por tanto, la copia y cambio de modelos, es decir, en la ciudad es muy notable la convergencia o acomodación del hablante al interlocutor. En general, las estructuras sociales de relevancia crean necesidades denotativas para la lengua correspondiente. Así, si una sociedad está estructurada por un marcado sistema jerárquico, ello se reflejará en la formación de un diferenciado sistema de pronombres de cortesía.

6. MARCO METODOLÓGICO

6.1 Metodología para el análisis de las fórmulas de tratamiento pronominales y la cortesía verbal

Esta investigación sociolingüística, de tipo descriptivo- explicativo, con enfoque cualitativo- cuantitativo, intenta dar explicación a una serie de fenómenos comunicativos entre los interlocutores.

Así, pues, el enfoque cualitativo, cuantitativo es el más adecuado para resolver el problema de esta investigación, ya que permite observar, mediante la cualificación (categorías de análisis) y la cuantificación (unidades porcentuales) de manera detallada la influencia de la cortesía verbal en las fórmulas de tratamiento expresadas por los jóvenes universitarios. También, el enfoque propuesto permite aplicar, objetivamente, a la muestra poblacional escogida, los instrumentos diseñados para la recolección del corpus de análisis: las encuestas y las entrevistas. Por consiguiente, la recolección de los datos y el posterior análisis cualitativo- cuantitativo facilita la solución del problema investigativo y a su vez presentar las conclusiones del estudio.

Así mismo, la investigación es de tipo descriptivo-explicativo porque según, Hernández, S, (2000, p. 60) permite especificar las propiedades importantes de personas, comunidades, o cualquier fenómeno que sea objeto de análisis. Además, el enfoque cuantitativo, continúa Hernández, S, (2004) “es el proceso donde puede verse la investigación cuantitativa la cual se aplica la lógica deductiva, que va de la teoría generada por investigaciones antecedentes (marco teórico) a la recolección de datos en casos particulares de una muestra”.

La importancia de la estadística para la sociolingüística no implica un puro registro numérico de datos, o de la estadística descriptiva, sino la posibilidad de analizar fenómenos sociolingüísticos

a través de registros usados por los mismos interlocutores, a través de una metodología descriptiva. Un concepto básico en la estadística, constituye un elemento que sustenta la sociolingüística, es la frecuencia. Es decir, la repetición de un elemento lingüístico en una unidad limitada la cual puede expresarse matemáticamente de dos maneras: frecuencia absoluta o número exacto de ocurrencias y frecuencia relativa como el porcentaje que ese número de ocurrencias supone con relación a un total.

Por ello, el diseño metodológico parte de la observación y la aplicación de la encuesta como primer instrumento de análisis a un primer grupo de estudiantes de Administración Turística y Hotelera y Administración Industrial, esta permitió analizar el uso de las fórmulas de tratamiento pronominales con interlocutores de los estudiantes en su cotidianidad, la segunda parte de la encuesta analizó el uso de la cortesía verbal en relación con los mismos interlocutores en algunas situaciones cotidianas. Por otra parte, la aplicación de la entrevista estructurada y semidirigida, permiten la corroboración de la información recolectada, todo esto, con el respectivo análisis de datos, lo que demuestra la influencia de la cortesía verbal en los tratamientos pronominales utilizados por los jóvenes en su cotidianidad, al igual que en la Universidad, donde comparten diferentes espacios con diferentes interlocutores, en lugares como cafeterías, restaurante universitario, biblioteca pasillos, salones de clase, establecimientos públicos, oficinas y entorno familiar.

6.2 Población

La población de este estudio está compuesta en un primer grupo de 50 estudiantes de segundo semestre del programa Administración Turística y Hotelera y un segundo grupo de 52 estudiantes de tercer semestre de Administración Industrial de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de

Colombia, Seccional-Duitama, para un total de 102 estudiantes, con edades comprendidas entre los 17 y 26 años respectivamente. Se tuvieron en cuenta para la elaboración de este corpus, porque la gran mayoría de ellos son residentes de la ciudad de Duitama; otro buen porcentaje reside en municipios circunvecinos, y otros pertenecen a departamentos limítrofes con Boyacá, quienes aportaron también de manera significativa material lingüístico para la investigación.

6.3 Muestra

La selección de la muestra estuvo conformada por 48 estudiantes, así: 20 estudiantes del Programa de Administración Turística y Hotelera, 22 estudiantes del programa de Administración Industrial de la U.P.T.C seccional-Duitama y 6 estudiantes adicionales escogidos de manera aleatoria tanto de Administración Industrial como de Administración Turística y Hotelera, con el fin, de que los datos obtenidos corroboren la validez de la encuesta y la entrevista estructurada, a través de la entrevista semidirigida. Así pues, el porcentaje de la muestra equivale a un 45.7% de la población escogida para el corpus del trabajo de investigación, el análisis y la solución al problema propuesto.

6.4 Fases para el desarrollo metodológico

Teniendo en cuenta el tipo de investigación, en una primera fase, se seleccionó la población y se diseñaron las herramientas para la recolección del corpus, según el modelo metodológico de la encuesta y las entrevistas utilizado por el grupo PRESEEA. Con estos instrumentos (encuesta y entrevista) se realizó una prueba piloto para la validación de los mismos. Recogida esta primera información, se hicieron los ajustes pertinentes y se aplicó la encuesta a la muestra poblacional. A esta herramienta, adicionalmente, se le agregó una serie de elementos para analizar las fórmulas

de tratamiento pronominales y la cortesía verbal. Así mismo, se tuvieron en cuenta las variables de género, ocupación, lugar, carrera, edad, semestre y estrato, las cuales están relacionadas con la cotidianidad y el entorno sociocultural de los estudiantes.

En una segunda fase, se aplicaron las entrevistas estructuradas, con el fin de recolectar la información de las variables: procedencia, procedencia de la madre y padre, el estrato y el tiempo de residencia en la ciudad de Duitama. Estas variables permitieron realizar un análisis más profundo para validar, de cierto modo, los datos tomados en la encuesta. Posteriormente, se hicieron las entrevistas semidirigidas, a través de otro modelo de cuestionario con preguntas sobre el empleo de los tratamientos pronominales, y la cortesía verbal, para analizar la influencia de los mismos en sus conversaciones cotidianas.

Finalmente, se identificó, seleccionó y sistematizó el corpus, para el análisis respectivo, y dar así, respuesta al problema formulado, junto con las conclusiones de la investigación.

6.5 Diseño de instrumentos

6.5.1 La encuesta

Dentro del diseño de instrumentos, inicialmente se tuvo en cuenta el modelo del cuestionario sobre las formas de tratamiento redactado por miembros del equipo PRESEEA – Bogotá – Colombia con la colaboración de Isabel Molina Martos y Carmen Silva-Corvalán. Este modelo de encuesta solo cataloga los tratamientos, usted, tú y otro tratamiento. Para ello, se hizo una adaptación propia (Ver Anexo 1). Primero, se establecieron los parámetros de información personal: género, ocupación, lugar, carrera, edad, semestre y estrato. La encuesta se dividió en 2 partes, la primera, para el análisis de las fórmulas de tratamiento, y la segunda parte, para el análisis de la cortesía verbal. En la primera parte, se catalogaron los interlocutores en: relaciones de familia,

otro tipo de relaciones, ocupaciones en la universidad. Para la parte del análisis de la cortesía verbal, se formularon 3 situaciones a las que se asignaron una frecuencia de uso de acuerdo con su interlocutor. Finalmente, se dejaron 4 situaciones de selección múltiple con otras situaciones frecuentes observadas en la práctica docente, donde los estudiantes emplean expresiones sobre el uso de la cortesía y las fórmulas de tratamiento pronominales con un interlocutor en el contexto cotidiano.

6.5.2 La entrevista

La entrevista estructurada se diseñó (siguiendo el modelo PRESEEA, adaptado, como se dijo antes, a las necesidades de este estudio) para categorizar las situaciones cotidianas observadas en el ámbito educativo de los estudiantes, ya que en una primera prueba en la aplicación de la entrevista semiestructurada, los estudiantes daban registros de tratamientos en su mayoría nominales a cada una de las situaciones. Así mismo, se realizó una segunda parte donde se adaptó el modelo de entrevista semiestructurada del grupo de investigación PRESEEA- Medellín, con el fin de corroborar la información obtenida en la entrevista estructurada.

La entrevista semidirigida, contiene rasgos situacionales que dan una aproximación a la realidad lingüística. Este registro de la entrevista semidirigida se caracteriza por: rasgos primarios: finalidad transaccional, tono semiformal, en cuanto a los rasgos situacionales están: relación de (más o menos) igualdad social entre los interlocutores, desigualdad social, relación vivencial, marco de interacción familiar y elementos no cotidianos.

Dentro de la entrevista cualitativa según Hernández, (2004) es íntima, flexible y abierta. Se define como una reunión para intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). Además, en las entrevistas estructuradas, el

entrevistador(a) realiza su labor basándose en una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a esta (el instrumento prescribe que -ítems se preguntaran y en qué orden) las cuales dentro de la investigación científica los cuestionarios estructurados permiten analizar de forma numérica para dar un resultado estadístico.

Las entrevistas semiestructuradas, por su parte, se basan en una guía de asuntos, preguntas donde el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas). Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla.

Dentro del diseño de entrevista, se hizo una adaptación similar a la encuesta (Ver anexo 2) donde, se establecieron los parámetros de información personal tales como: edad, carrera, procedencia, género, carrera, tiempo de vivir en la ciudad, procedencia de madre y padre. En esta parte, se dejaron 10 situaciones donde se incluyeron las fórmulas de tratamiento pronominales y la cortesía verbal en contextos cotidianos de los estudiantes, utilizando diferentes interlocutores. En la segunda parte de la entrevista, se organizaron situaciones y preguntas donde los estudiantes pudieran hablar más espontáneamente, para tomar la información necesaria que permitiera corroborar lo aplicado en la primera parte de la entrevista estructurada.

7. ANÁLISIS DE LOS DATOS

Mediante los instrumentos (encuesta y entrevistas) aplicados en el terreno a la muestra seleccionada, se recogió la información suficiente para realizar el respectivo análisis del corpus de esta investigación. El primer instrumento, la encuesta, se aplicó a un primer grupo de estudiantes de Administración Turística y Hotelera y de Administración Industrial, la cual facilitó la recogida de la información en relación con el uso de las fórmulas de tratamiento, tú, usted, sumercé y la cortesía verbal. El segundo instrumento, la entrevista estructurada, se aplicó a un segundo grupo de estudiantes de igual forma. La encuesta semidirigida sirvió como instrumento para corroborar la información obtenida en la encuesta y la entrevista estructurada. Con los materiales recogidos se logró realizar el análisis de la influencia de la cortesía verbal en las fórmulas de tratamiento pronominales usadas en la cotidianidad por los jóvenes de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, seccional Duitama.

7.1 Encuesta de fórmulas de tratamiento (tú, usted, sumercé).

La encuesta se aplicó a 20 estudiantes de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia U.P.T.C seccional Duitama, del programa de Administración Turística y Hotelera y de Administración Industrial que cursan segundo y tercer semestre en 2017, alumnos quienes están en un rango de edad entre los 17 y 26 años.

7.1.1 Caracterización de la población para encuestar.

Para la categorización de la encuesta fue necesario definir la muestra poblacional. Como se puede observar en la **tabla 2**, establece la totalidad y el género de los interlocutores, quienes

participaron en la encuesta. Para ello, se contó con 20 interlocutores: 5 hombres y 5 mujeres de Administración Turística y Hotelera de segundo semestre, y 5 hombres y 5 mujeres de Administración Industrial de tercer semestre de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, seccional Duitama. (Ver **tabla 2**).

Tabla 2. Género

Género	Cantidad	Porcentaje
Hombre	10	0.50
Mujer	10	0.50
Total	20	100

En la **tabla 3**, se evidencia el estrato socioeconómico de los interlocutores, quienes de igual forma fueron divididos en estratos 1, 2 y 3 respectivamente. Para un total de 2 interlocutores de estrato 1. De estrato 2 se tienen 17 interlocutores, y de estrato 3 solo 1 interlocutor. La mayoría de ellos residen en la ciudad de Duitama y en barrios cercanos a la universidad, en un promedio de estrato 2, otros estudiantes son procedentes de municipios circunvecinos de la ciudad donde el estrato está entre 2 y 3.

Tabla 3. Estrato

Estrato	Cantidad	Porcentaje
1	2	0.1
2	15	0.75
3	3	0.15

En la **tabla 4** se establecen las edades de los interlocutores, las cuales oscilan entre 18 a 20 años 7 interlocutores, de 21 a 23 años 10 interlocutores, y de 24 a 26 años 3 interlocutores, para un total de 20. Para algunos estudiantes esta es su segunda carrera y otros quienes comenzaron tarde sus estudios de pregrado. Por ello, la variación de edades entre los encuestados.

Tabla 4. Edad

Edad (Años)	Cantidad	Porcentaje
18 – 20 años	7	0.35
21 – 23 años	10	0.5
24 – 26 años	3	0.15
Total	20	100

7.1.2 Categorización y análisis de la encuesta

La aplicación de la encuesta permitió desarrollar algunos de los objetivos propuestos en la investigación, inicialmente se identificó el uso las fórmulas de tratamiento (tú, usted y sumercé) y la cortesía verbal de acuerdo con la relación de los hablantes en su cotidianidad. Dividiéndolos en relación de familia, otro tipo de relaciones, y ocupaciones en la universidad. Esto con el fin de analizar cuáles son los parámetros de tratamiento pronominales hacia los interlocutores. En la segunda parte, se realizó el análisis del uso de la cortesía en las fórmulas de tratamiento pronominales. En la última parte de la encuesta, se establecieron algunas expresiones a través de situaciones cotidianas, donde los estudiantes emplean el uso de la cortesía y los tratamientos pronominales, para dirigirse hacia sus interlocutores.

La encuesta **ver anexo (1)** está representada en el siguiente análisis.

7.1.3 Encuesta formas de tratamiento pronominal (tú, usted, sumercé)

Relación familiar de los estudiantes de Administración Turística y Hotelera y de Administración Industrial.

Pregunta 1: De acuerdo con los siguientes interlocutores, ¿Cómo trata o trataría usted a las siguientes personas?

En cuanto a la pregunta 1, la relación de los interlocutores es con familiares de primer grado de consanguinidad, y relación afectiva es decir, padre y madre, hermanos(as), hijos(as), esposo(a), tíos(as), primos(as), abuelos. (**Véase tabla 5**) (**Figura 2**)

Tabla 5. Frecuencias de uso de las formas de tratamiento pronominal en la relación familiar de los estudiantes de Administración Turística y Hotelera y Administración Industrial.

Tratamiento	Usted		Tú		Sumercé	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Parentesco						
Padre	10	50%	5	25%	5	25%
Madre	7	35%	7	35%	6	30%
Hija	0	0	9	45%	0	0
Hijo	0	0	9	45%	0	0
Hermana mayor	11	55%	5	25%	1	5%
Hermana menor	12	60%	5	25%	2	10%
Hermano mayor	6	30%	4	20%	2	10%
Hermano menor	8	40%	4	20%	1	5%
Esposa	1	5%	7	35%	0	0
Esposo	1	5%	5	25%	0	0
Suegro	7	35%	0	0	5	25%
Suegra	5	25%	2	10%	5	25%
Tía	7	35%	6	30%	7	35%
Tío	9	45%	3	15%	7	35%
Sobrina	3	15%	10	50%	0	0
Sobrino	2	10%	9	45%	1	5%
Prima	10	50%	9	45%	1	5%
Primo	10	50%	9	45%	1	5%
Abuela	3	15%	5	25%	9	45%
Abuelo	3	15%	3	15%	10	50%

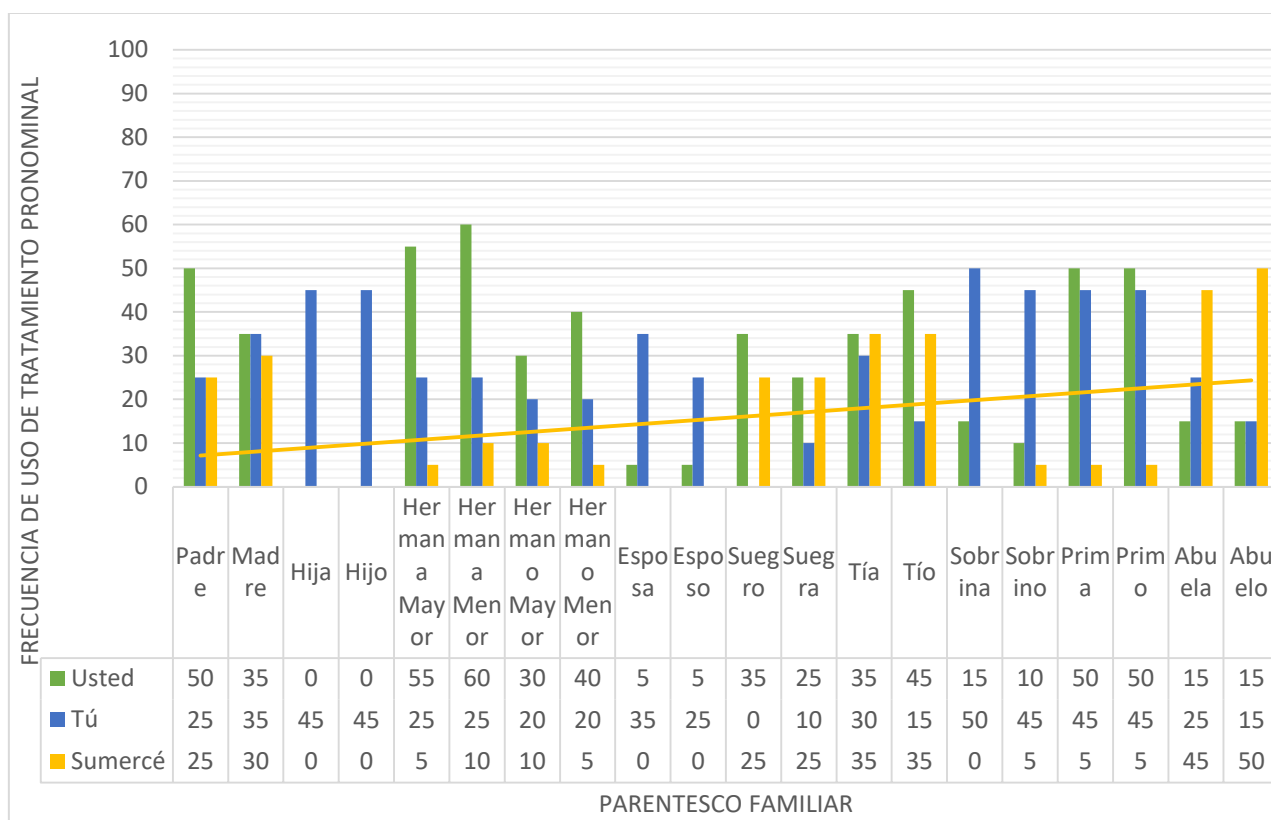


Figura 2. Fórmulas de tratamiento en relación con la familia

En esta pregunta, las **fórmulas de tratamiento pronominales en relación con la familia**, (**usted, tú, sumercé**), se encontró que el 50% de los estudiantes usan el tratamiento pronominal usted, refiriéndose al padre de familia, lo que quiere decir que es un parámetro de tratamiento no tan cercano hacia este interlocutor. Mientras que con la madre, el tratamiento pronominal de tú y usted presenta una igualdad del 35%, y solo el 25% de los interlocutores utilizan el tratamiento sumercé hacia el padre, y 30% de los interlocutores usan el tratamiento sumercé, para dirigirse hacia la madre.

Por el contrario, a los familiares adultos mayores, como abuelos y abuelas, los estudiantes emplean más el uso del tratamiento sumercé, tanto para abuelos con un 50% y abuelas con 45%. En sí, el uso del tratamiento sumercé hoy en día se está dando, más en interlocutores de mayoría de edad que en personas cercanas de primer grado, en este caso los padres de familia.

En el tratamiento pronominal entre hermanos, el tratamiento pronominal usted, tiene mayor incidencia tanto para hermanas y hermanos, mayores o menores. Esto quiere decir, que en la relación de hermanos el uso del tuteo es menor, con un 25% de igualdad entre hermanas, y que tan solo un 10% usa el tratamiento sumercé entre hermanas menores.

Dentro de los tratamientos de hermano mayor y hermano menor, se observa que el tratamiento de usted, predomina más hacia el hermano menor con un 40%, que hacia el hermano mayor con un 30%. Cabe resaltar, que el uso del tratamiento usted, tiene mayor frecuencia entre hermanos, mostrando así que existen factores diafásicos que hoy en día los jóvenes no emplean el uso del tratamiento pronominal sumercé y el tuteo entre los mismos, o que este tratamiento no es usado en este tipo de relaciones.

En la relación de tíos y tías, los tratamientos usados por los jóvenes, son algo semejantes, ya que el 45% de los interlocutores usa el tratamiento usted con los tíos, mientras que el 35% lo usa para las tías. Se evidencia que en cuanto al uso del tuteo 30% tiene mayor frecuencia de uso hacia las tías, que hacia los tíos con un 15%. Evidenciando que el género en este caso, influye en un acercamiento o un tratamiento más cercano entre estos interlocutores. De igual forma, se muestra que el tratamiento sumercé está representado con un 35% tanto para los tíos como para las tías. Estableciendo un lazo de cortesía, o tal vez sea por tradición como un aspecto diatópico de los hablantes de la región.

Ahora, la correlación entre interlocutores el tuteo, predomina más en el tratamiento hacia los sobrinos con un 45% en relación con las sobrinas con un 50%. En este caso, cuando se trata de sobrinos y sobrinas, se habla en su mayoría de menores de edad, es decir, estudiantes quienes tienen sobrinos en su mayoría niños y niñas. En los tratamientos hacia los primos y primas, se evidenció una proporción en el uso de los tratamientos pronominales, prevaleciendo el uso del

tratamiento usted con un 50% para ambos géneros, mientras que el 45% en el uso del tratamiento pronominal tú, y un margen bajo en la frecuencia de uso de 5% en el uso del tratamiento sumercé, mostrando una relación de cercanía, y uso de la cortesía verbal más equilibrada que hacia los hermanos.

En una escala de cuantitativa, en relación con la frecuencia con el uso de los tratamientos pronominales se obtuvo los siguientes resultados. (Véase, **tabla 6**)

Tabla 6. Frecuencias de uso de las formas de tratamiento pronominal en relación con la familia, (Usted, tú, sumercé)

Tratamiento	Usted		Tú		Sumercé	
Porcentaje de Frecuencia	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Total	115	28%	116	29%	62	17%

De acuerdo con la **tabla 6**, se evidencia la frecuencia en los tratamientos, analizados en este primer grupo en relación con la familia, aquí se evidencia una pequeña diferencia en la frecuencia de uso de 116 en la forma pronominal tú, representada con un 29%, como el tratamiento más utilizado para referirse a ciertos miembros de la familia, como se estableció previamente en el análisis de la encuesta, la frecuencia del tratamiento tú, obtuvo una diferencia mínima hacia los tratamientos entre sobrinos, primos e hijos, esto ya que la mayoría de la población son niños menores de edad. Mientras, que la frecuencia de uso de 115 en el tratamiento usted está representado en un 28% el cual, tuvo incidencia en miembros de la familia como padres de familia, hermanos y tíos. Por otra parte, el uso del tratamiento sumercé, estuvo representado con menor frecuencia en relación con los demás miembros de la familia, pero así mismo se evidenció que este es el tratamiento es más usado para referirse a los adultos mayores. No obstante, es pertinente aclarar que en algunos casos los encuestados no contestaron en algunas casillas de algún tipo de

relación, ya que hay estudiantes quienes por ejemplo aún no tienen hijos, ni suegros, entre otros, y dejaron estos espacios vacíos representados como (como N/S, N/R.) véase (figura 3).

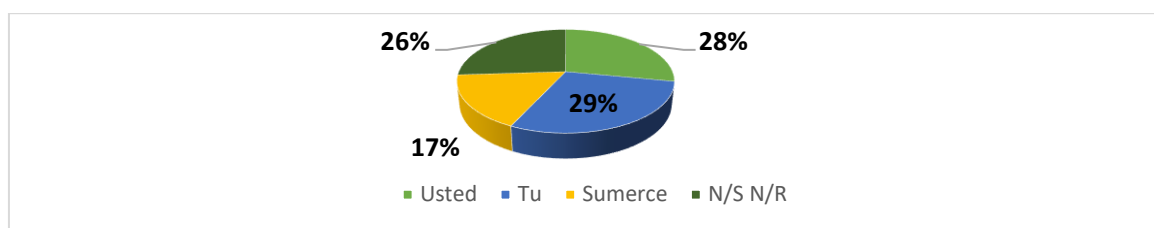


Figura 3. Tratamientos pronominales con la familia

7.1.4 Análisis frecuencia de uso de los tratamientos pronominales a otro tipo de relaciones

Los siguientes fueron los resultados hallados, teniendo en cuenta que los interlocutores son personas que pertenecen al entorno social del estudiante, es decir, pareja sentimental, amigos(as), conocidos, vecinos tales como adulto mayor, más de 60 años, adulto joven entre 20 y 60 años y niños menores de 10 años. (Véase tabla 7, figura 4)

Tabla 7. Frecuencias de uso de los tratamientos pronominales a otro tipo de relaciones.

Tratamiento Tipo de Relación	Usted		Tú		Sumercé	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Pareja sentimental	1	5%	14	70%	0	0
Amiga	2	10%	18	90%	0	0
Amigo	7	35%	12	60%	0	0
Conocida	14	70%	5	25%	1	5%
Conocido	14	70%	4	20%	2	10%
Vecina adulto mayor	5	25%	1	5%	14	70%
Vecino adulto mayor	5	25%	1	5%	14	70%
Vecina (40-60 años)	7	35%	0	0	13	65%
Vecino (40-60 años)	7	35%	0	0	13	65%
Vecina (20-39 años)	9	45%	0	0	11	55%
Vecino (20-39 años)	10	50%	0	0	9	45%
Niña menor de 10 años	5	25%	15	75%	0	0
Niño menor de 10 años	6	30%	14	70%	0	0

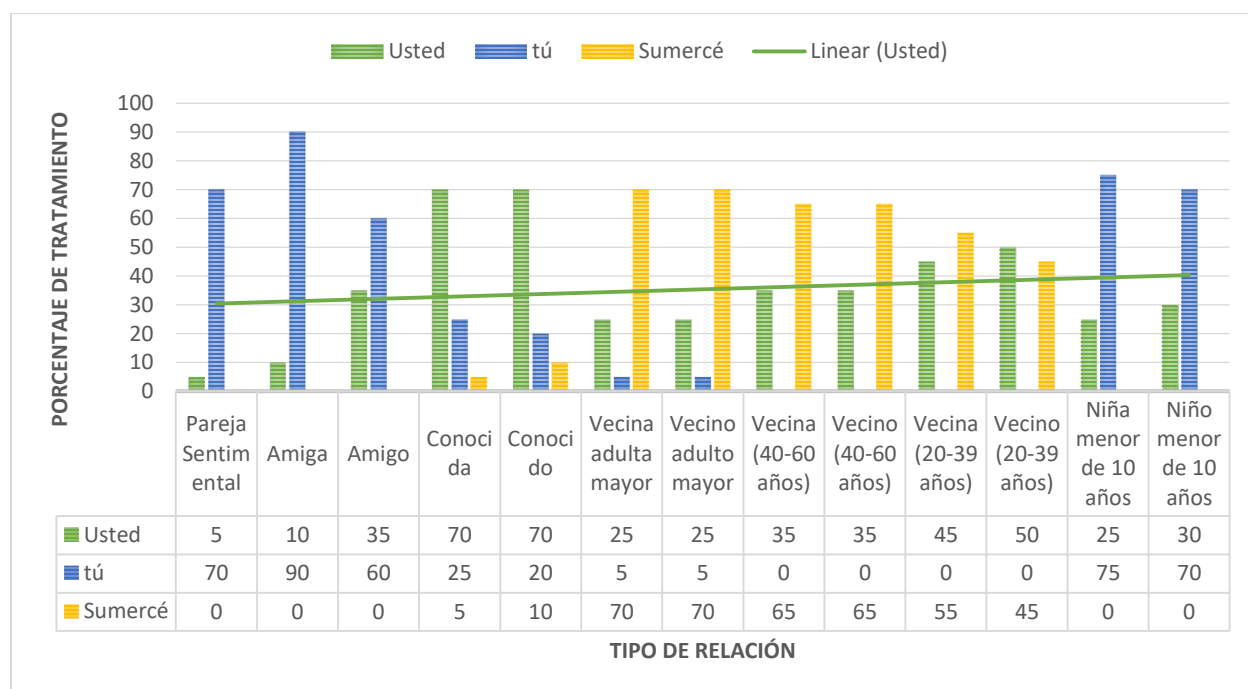


Figura 4. Tratamientos pronominales en relación con otro tipo de relaciones

En la segunda parte de la encuesta, en cuanto a otro tipo de relaciones, se tuvo en cuenta los interlocutores quienes están en la cotidianidad de los jóvenes, y con los cuales generan algún tipo de interacción. Inicialmente, el primer patrón en el tratamiento con la pareja sentimental, la forma pronominal tú, está representada con un 70%, por la mayoría de los encuestados, mientras que tan solo el 5% utiliza el tratamiento usted.

Por otra parte, la relación entre amigos y amigas, el uso del tuteo está más marcada hacia las amigas con un 90%, esto denota un grado de acercamiento, y posible uso de la cortesía, entre otros posibles sentimientos reflejados hacia el interlocutor; mientras que el tratamiento a los amigos es de solo un 60%, es posible que el tratamiento de tú, entre hombres no sea muy usado entre este tipo de interlocutores, Mientras que el 35% restante usa el tratamiento usted.

En relación con un conocido, es evidente que los jóvenes muestran más el uso del tratamiento usted, para dirigirse a una persona conocida, representada con un 70%, Mientras que solo un 10% de los entrevistados usa el tratamiento pronominal sumercé para dirigirse en una conversación

cotidiana. En contraste, el uso del tuteo pauta un 25%, lo que es posible que algunos interlocutores utilizan este tratamiento para mostrar un grado de cortesía o atención al dirigirse a un conocido.

En esta categoría de otro tipo de relaciones, existe una semejanza con los tratamientos hacia los familiares, ya que el tratamiento usado a la vecina o vecino adulto mayor, indica que en algunos jóvenes prefieren el uso del tratamiento sumercé, en el cual los jóvenes muestran una vez más, que el tratamiento regional, indica cortesía al dirigirse hacia los adultos mayores, la tradición de respeto y cortesía es evidente con un 70%, mientras, que en relación con la familia, el porcentaje del uso del tratamiento sumercé fue de un 95% hacía los abuelos, ahora, en cuanto al uso del tratamiento tú, solo el 25% prefieren utilizar este tratamiento hacia los adultos mayores.

Por otra parte, el tratamiento sumercé, es usado por los jóvenes con un 65% al dirigirse hacia los vecinos entre 40 y 60 años, en este rango de edad, establece un patrón de edad similar a la de los padres de familia, aunque en este caso, los jóvenes prefieren ser más corteses con vecinos entre estas edades, que con los mismos padres de familia. Así mismo, el tratamiento sumercé obtuvo un total de 55% entre padre y madre, hecho que es relevante ante un grupo que habita en una región que por tradición el uso del tratamiento sumercé ha sido heredado de generación en generación y cuyo resultado debería ser mayor.

Por otra parte, en los tratamientos de vecino y vecina entre edades de 20 a 39 años, el tratamiento sumercé, está evidenciado en un 55% hacia las vecinas y, 45% hacia los vecinos, en este caso, el tratamiento sumercé, mantiene un rasgo en el uso de la cortesía en los jóvenes hacia esta población, hecho que trata de mantener el uso de esta expresión hacia los vecinos, y no dentro de un núcleo familiar, aunque contrasta con el hecho del uso del tratamiento usted con un 45% hacia las vecinas de esta edad y un 55% dirigido hacia los vecinos de igual edad, y que en este caso los jóvenes no utilizan el tuteo, y prefieren los otros dos tratamientos para tratar a sus vecinos.

Por último, en el caso del tratamiento en los niños, los jóvenes prefieren utilizar el tratamiento tú, con un 75% a las niñas y un 70% a los niños. Este tratamiento muestra cercanía, cariño, cortesía en casos cuando por ejemplo, pueden preguntarle por algo que les guste, ejemplo: ¿tú que quieres ser cuando seas grande? O en situaciones de preferencia, ejemplo: ¿Cuál te gusta? En este caso, los jóvenes usan el tuteo para generar confianza hacia su interlocutor. El uso del tratamiento tú, hacia los niños, muestra un margen de cortesía, en casos de que el niño no se sienta mal cuando le hablen. Por otra parte, el uso del tratamiento usted, aparece en menor frecuencia con un 25% para las niñas, y 30% para los niños. Esto se debe a que es posible que el interlocutor no se siente cómodo al momento de utilizar el tuteo o que posiblemente no lo ve como un elemento con el cual pueda generar mayor cercanía.

Estos promedios permitieron establecer una escala de parámetros, sobre la frecuencia del uso de los tratamientos pronominales (tú, usted y sumercé) de acuerdo con la siguiente tabla. (**Véase tabla 8**).

Tabla 8. Frecuencias usos tratamiento pronominal, con las personas quienes lo rodean

Tratamiento	Usted		Tú		Sumercé	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Total	92	35%	84	33%	77	30%

De acuerdo con la **tabla 8**, la frecuencia de uso en los tratamientos pronominales en este segundo grupo, en relación con los interlocutores quienes lo rodean, la forma pronominal usted, tuvo una frecuencia de 92 equivalente a un 35% de los encuestados, es decir, es el tratamiento pronominal que marca más en estos tipos de relación entre conocidos y vecinos, estableciendo así, que para ciertos hablantes este es el tratamiento más usado, diferencia con la forma pronominal tú, con una frecuencia de 84 equivalente a un 33% de los encuestados, esta se evidencia como el

segundo tratamiento más usado para referirse a ciertos miembros, personas o interlocutores que hacen parte de su vida cotidiana con un grado mayor de cercanía, por lo general, en el caso de los niños y niñas, pareja sentimental, y los amigos. Por último, el uso del tratamiento sumercé, el cual tuvo menor relevancia con una frecuencia de 77 equivalentes al 30% de los encuestados muestra nuevamente que el tratamiento pronominal sumercé se usa cada vez menos. De igual forma, el uso del tratamiento sumercé, vuelve a estar estuvo representado con mayor frecuencia con los vecinos adultos mayores y vecinos entre edades de 20 a 39 años, de 40 a 60 años pero con mayor incidencia en los vecinos adultos mayores.

De manera general, en la **figura 5**, se observa que el 35% de los interlocutores trata o trataría a quienes lo rodean, usando el tratamiento usted, con el 35%, el tratamiento tú, con el 33% y el 30% para el tratamiento pronominal sumercé.

De igual manera, es pertinente aclarar que en algunos casos los encuestados no contestaron en algunas casillas algún tipo de relación, ya que hay estudiantes quienes por ejemplo, no usaron ninguno de los tratamientos, y dejaron estos espacios vacíos representados como N/S, N/R. (**Véase tabla 8, figura 5**)

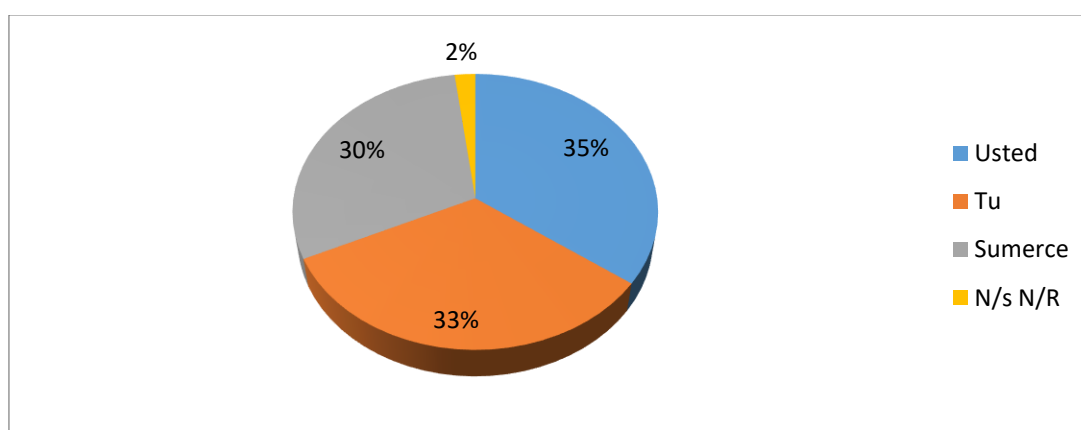


Figura 5. Frecuencia de tratamiento a quienes lo rodean (otras relaciones)

7.1.5 Análisis frecuencia de uso de los tratamientos pronominales en relación con las ocupaciones en la universidad

Los siguientes fueron los hallazgos en la frecuencia de uso de los tratamientos pronominales utilizados en la cotidianidad, es decir, con interlocutores quienes desempeñan, cargos, ocupaciones dentro de la universidad, es decir, profesores(as), secretarias, porteros, personal de servicios generales y tenderos(as), etc. (Véase tabla 9, figura 6)

Tabla 9. Frecuencias relaciones con quien lo rodea en la universidad.

Tratamiento Tipo de relación en la Universidad	Usted		Tú		Sumercé	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Profesor	13	65%	3	15%	4	20%
Profesora	12	60%	4	20%	4	20%
Secretaria	11	55%	1	5%	8	40%
Señor de servicios generales	9	45%	0	0%	11	55%
Señora de servicios generales	9	45%	0	0%	11	55%
Tendera	10	50%	1	5%	9	45%
Tendero	10	50%	1	5%	9	45%
Portero	13	65%	0	0	7	35%
Portera	13	65%	0	0	7	35%

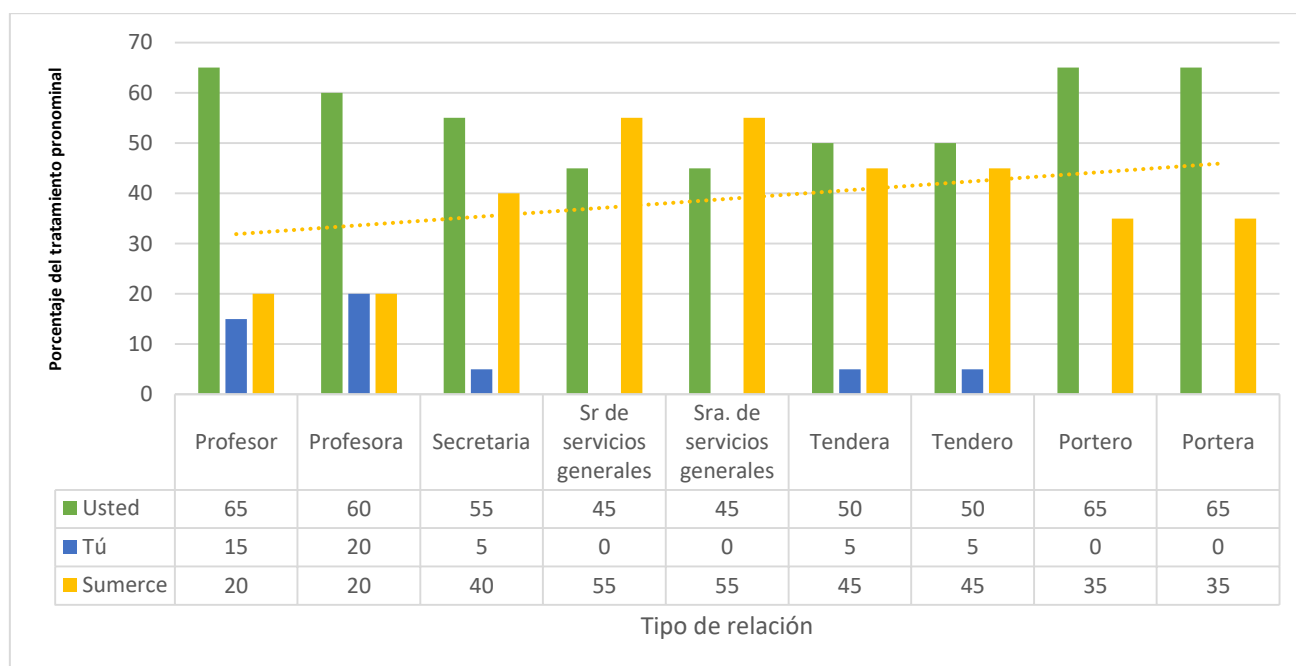


Figura 6. Tratamiento pronominal con quienes lo rodean en la Universidad

Los tratamientos pronominales, en este grupo de las personas quienes rodean a los estudiantes en la cotidianidad universitaria, se identifican aspectos cómo o de qué manera influye la cortesía verbal en los tratamientos pronominales usados por los estudiantes. En este caso, aspectos como los tratamientos empleados con los profesores y las profesoras, donde los estudiantes prefieren el uso del tratamiento pronominal usted, representado con un porcentaje de 65% con los profesores y 60% con las profesoras. Este tratamiento es usado cuando los estudiantes, en situaciones de clase, quieren dirigirse al profesor o profesora con cierta cortesía, pero con el tratamiento pronominal tú, los estudiantes lo utilizan cuando tienen demasiada confianza hacia el docente. De igual manera, existe una diferencia mínima en este tratamiento, en el género, ya que en este caso, los estudiantes sienten un poco más de confianza en utilizar el tuteo con las profesoras con un 20% y tan solo un 15% hacia los profesores. Ahora, en el tratamiento pronominal sumercé, aparece con una igualdad del 20% para los dos, lo que quiere decir, que a los estudiantes quienes utilizan este tratamiento en menor número, prefieren utilizarlo de una manera igualitaria, como expresión de cortesía y respeto

Por otra parte, en el uso de los tratamientos a las secretarias, el 55% de los estudiantes utilizan el tratamiento usted, en este caso, para los estudiantes no lo consideran algo descortés, sino como una expresión que al momento de pedir o solicitar algo, por ejemplo; en expresiones como: “Señora, puede hacerme un favor ¿usted me puede decir a quién debo dirigirle la carta? por favor, es urgente”. En este caso, es evidente el uso de la forma pronominal usted, al momento de que el estudiante necesita pedir un favor, es claro que en ningún momento el estudiante no ha dejado de lado la cortesía, por el solo hecho de no haber usado el tratamiento sumercé. Ahora, se tiene que ver aspectos diafásicos y diatópicos en general del estudiante, lo cual influye en la conversación, sin afectar el mensaje hacia el interlocutor.

Ahora el uso del tratamiento sumercé, en los estudiantes hacia las secretarias se refleja en un 40% de los estudiantes, aunque en este caso el pronombre usted, tiene una deferencia un poco mayor, pero en este caso el tratamiento sumercé, sigue siendo una manera de expresar cortesía y respeto hacia las personas. Sin embargo, la frecuencia de este tratamiento dirigido hacia este tipo de población, marca una preferencia de uso frecuente. Por otra parte, el tratamiento usted, registra un 55% al referirse hacia las secretarias, lo cual en algunos casos, los estudiantes prefieren utilizar esta forma de tratamiento, por encima del tratamiento sumercé.

Por otra parte, en el uso de los tratamientos hacia las señoras y los señores empleados de servicios generales, los estudiantes prefieren usar el tratamiento, sumercé representado con un 55% para ambos, los estudiantes usan este tratamiento para mostrar mayor formalidad y cortesía al dirigirse hacia este tipo de población. Es evidente que los estudiantes no utilizan el sumercé, ni con los profesores, ni secretarias, lo cual indica que los estudiantes de la universidad tratan en lo posible de mostrar mayor cortesía de una manera educada y tradicional con las personas de servicios generales. Por otra parte, solo el 45% de los estudiantes usan el tratamiento usted, lo cual indica que a pesar que los estudiantes no siempre utilizan el tratamiento sumercé, sino que para ellos utilizar el usted, no es sinónimo de descortesía, es solo una manera de utilizar este tratamiento a través de los diferentes actos de habla usados por los jóvenes hoy en día.

En cuanto al uso de los tratamientos pronominales en los grupos de tendero y tendera, el 50% de los estudiantes prefieren el uso del tratamiento usted, como el tratamiento que usan con mayor frecuencia hacia este tipo de interlocutores, contra un 45% de ellos quienes usan el tratamiento sumercé, esto demuestra que los estudiantes tienden a mantener los 2 tratamientos pero, en la mayoría de situaciones prefieren usar el tratamiento pronominal usted. En este grupo, los estudiantes vuelven a tener un discurso un poco más informal hacia este tipo de interlocutores,

pero sin dejar a un lado la cortesía, es decir tratan de usar cada vez menos el uso del tratamiento sumercé.

Por último en este grupo, en relación con el uso de los tratamientos hacia los porteros hombre y mujeres de la universidad, los estudiantes prefieren usar el tratamiento nominal usted, con un 65%. En este caso los estudiantes prefieren usar un discurso más neutral con este tipo de población, mientras que el uso del tratamiento sumercé se evidencia un 35%, ya que es posible que los estudiantes no demuestran algunas veces el uso del tratamiento sumercé hacia este tipo de población, como si lo hacen con las personas de servicios generales. Es posible, que los estudiantes usen el tratamiento sumercé, cuando están solos o como una expresión mayor de cortesía dependiendo del contexto sociocultural en el que estén. No obstante, es factible que los estudiantes sientan más respeto por las personas quienes trabajan en servicios generales es decir, quienes cumplen la función de quienes hacen el aseo, que con las personas quienes trabajan como porteros de la universidad.

7.1.6 Análisis en relación con el uso de la cortesía verbal

En esta segunda parte de la encuesta, se realizó una adaptación a la primera en relación con el uso de las fórmulas de tratamiento pronominales (modelo de encuesta tomado del grupo PRESSEA). Esa, adaptación se hizo para analizar el uso de la cortesía verbal a través de una escala de frecuencias, en primera instancia, permitió recolectar los datos lingüísticos en relación con el uso de la cortesía en las fórmulas de tratamiento empleadas por los jóvenes de la carrera de Administración Turística y Hotelera y Administración Industrial de segundo y tercer semestre de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia seccional Duitama para su análisis, así mismo, se plantearon algunas situaciones cotidianas, donde los estudiantes se ven involucrados

tanto en el uso de los tratamientos pronominales, como en el uso de la cortesía verbal. Para ello se tuvo en cuenta una escala de frecuencia para establecer el uso de dichas expresiones en su cotidianidad.

La primera pregunta que se realizó en la encuesta fue la siguiente: (**Véase tabla 10**)

¿Considera usted que es cortés con los miembros de su familia?

Tabla 10. Frecuencias en relación con el uso de la cortesía verbal hacia los miembros de la familia.

Frecuencia de uso	Siempre		Casi siempre		A veces		Rara vez		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Mamá	14	70%	6	30%	0	0	0	0	0	0
Papá	11	55%	5	25%	2	10%	0	0	0	0
Hermanos	6	30%	6	30%	6	30%	1	5%	0	0
Hermanas	5	25%	9	45%	5	25%	0	0%	0	0
Tíos	12	60%	4	20%	2	10%	1	5%	0	0
Tías	12	60%	5	25%	3	15%	0	0	0	0
Primos	4	20%	10	50%	4	20%	2	10%	0	0
Primas	5	25%	9	45%	4	20%	2	10%	0	0

Para el uso de la cortesía en la familia, se tiene en cuenta el primer ciclo de familia, la relación del uso de la cortesía entre papá y mamá, en el cual, se evidenció que la relación familiar de los estudiantes con sus padres de familia, donde el uso de la cortesía hacia la mamá aparece con una escala de frecuencia del 70%, es decir, siempre; aquí, los estudiantes establecen un mayor uso de la cortesía, en cambio, el uso de la cortesía hacia los papás se ve evidenciado con un uso de frecuencia del 55%, ahora en la escala de casi siempre es de 30% a la mamá y 25% al papá, y a veces 0% para la mamá y 10% para el papá, esto quiere decir que el uso de la cortesía expresada hacia la mamá es mayor y mucho menor hacia los padres. Cabe recordar que, con el uso de las fórmulas de tratamiento usted, tú, sumercé, se obtuvo promedio en el uso del tratamiento del uso

del sumercé con un 30% hacia la mamá y un 25% hacia el padre, lo que para los encuestados establece un patrón mayor al uso de la cortesía al momento de dirigirse a la mamá.

En el segundo grupo, en relación con los hermanos la encuesta mostró, que en el uso de la cortesía, los estudiantes casi siempre mantienen el uso de la misma, pero la diferencia entre el uno y el otro es mínima, la escala dice, en una primera parte que los estudiantes usan siempre la cortesía con un 30% hacia los hermanos, y un 25% hacia las hermanas, de casi siempre, 30% para los hermanos y 45% para las hermanas, a veces, 30% para los hermanos y 25% para las hermanas, y rara vez, con un 5% hacia los hermanos. En este caso, los estudiantes presentan un mayor uso de la cortesía hacia las hermanas que a los hermanos, ya que la frecuencia de uso de la cortesía es de casi siempre, lo cual establece una mayor diferencia al uso de la cortesía entre estos dos miembros de la familia, a lo que la variable de género también refleja el respeto y la cortesía al tratarse de hermano a hermana.

En el tercer grupo de familia, conformado por tíos y tías, los estudiantes establecen mayor uso de la cortesía hacia estos miembros de la familia, es decir, que para las tías, la frecuencia en el uso de la cortesía de siempre, tiene un 60% al igual que el uso de la cortesía para los tíos de 60%. En la frecuencia de casi siempre, el uso de la cortesía para las tías es de 25% y 20% para los tíos, y en la frecuencia de a veces, para las tías es de 15% y 10% para los tíos. Mientras que el marcador de rara vez solo obtuvo un 5% en los tíos. En este caso, se evidencia una evidente muestra de que los estudiantes siempre usan la cortesía con los tíos en mayor frecuencia, aun mayor que en los padres de familia y hermanos. Es preciso destacar este resultado ya que el grado de cercanía o familiaridad influye en el uso de la cortesía verbal y el tratamiento pronominal usado por el interlocutor, así mismo, es de respeto, y/o admiración hacia este miembro de la familia, de igual manera, se

presentó algo similar con el uso del tratamiento pronominal sumercé, el cual presentó una equivalencia del 35%. (Véase figura 7)

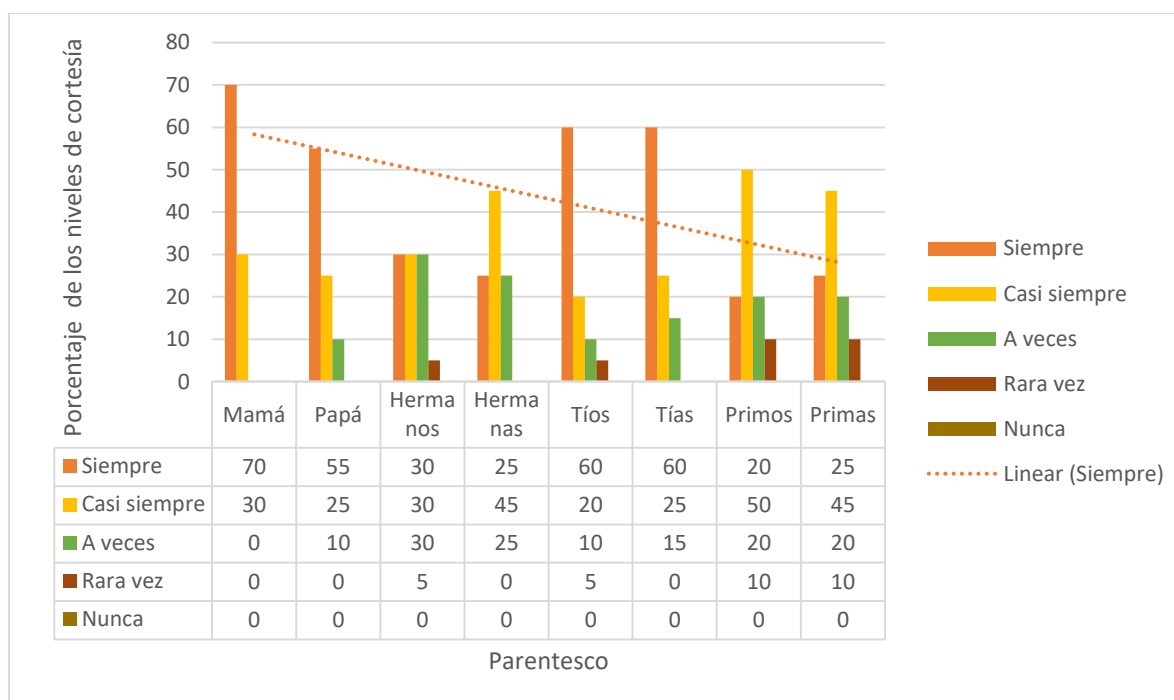


Figura 7. Análisis nivel de cortesía con la familia

¿Considera usted que es cortés con las personas que lo rodean? Para el análisis de la cortesía en esta segunda pregunta, es preciso señalar que las personas implicadas en esta pregunta, pertenecen a un tercer grado de cercanía, es decir, personas que no están dentro de su núcleo familiar, pero si pertenecen de cierta manera a su entorno social. De acuerdo con los resultados, se obtuvieron los siguientes datos. (Véase tabla 11).

Tabla 11. Frecuencias uso de la cortesía con las personas quienes lo rodean.

Consideración	Siempre		Casi siempre		A veces		Rara vez		Nunca	
	Frec	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Quienes lo rodean										
Pareja sentimental	4	20%	11	55%	0	0	1	5%	1	5%
Amigos	3	15%	11	55%	3	15%	2	10%	0	0
Amigas	3	15%	13	65%	3	15%	1	5%	0	0
Conocido	7	35%	10	50%	2	10%	0	0	1	5%
Conocida	7	35%	10	50%	2	10%	0	0	1	5%
Vecina adulto mayor	10	50%	6	30%	1	10%	2	10%	0	0
Vecino adulto mayor	11	55%	7	35%	0	0%	2	10%	0	0
Vecina (40-60 años)	11	55%	7	35%	1	5%	1	5%	0	0
Vecino (40-60 años)	12	60%	6	30%	1	5%	1	5%	0	0
Vecina (20-39 años)	10	50%	7	35%	3	15%	0	0	0	0
Vecino (20-39 años)	10	50%	7	35%	3	15%	0	0	0	0
Niña menor de 10 años	6	30%	8	40%	3	15%	2	10%	1	5%
Niño menor de 10 años	7	35%	7	35%	3	15%	2	10%	1	5%

De acuerdo con el uso de la cortesía, en relación con la pareja sentimental aparece que los estudiantes establecen casi siempre, el manejo de la cortesía en su cotidianidad con un 55%. Lo que para ellos es un factor importante el empleo de la cortesía, pero que en ocasiones no se utiliza del todo en sus conversaciones. Existen ciertos casos donde los jóvenes, usan la cortesía con sus parejas, por ejemplo: cuando alguno de ellos solicita un favor, al pedir o solicitar un consejo. En este caso el uso de la cortesía influye en el acercamiento, la manera, como se emplea el acto de habla. (Véase figura 8)

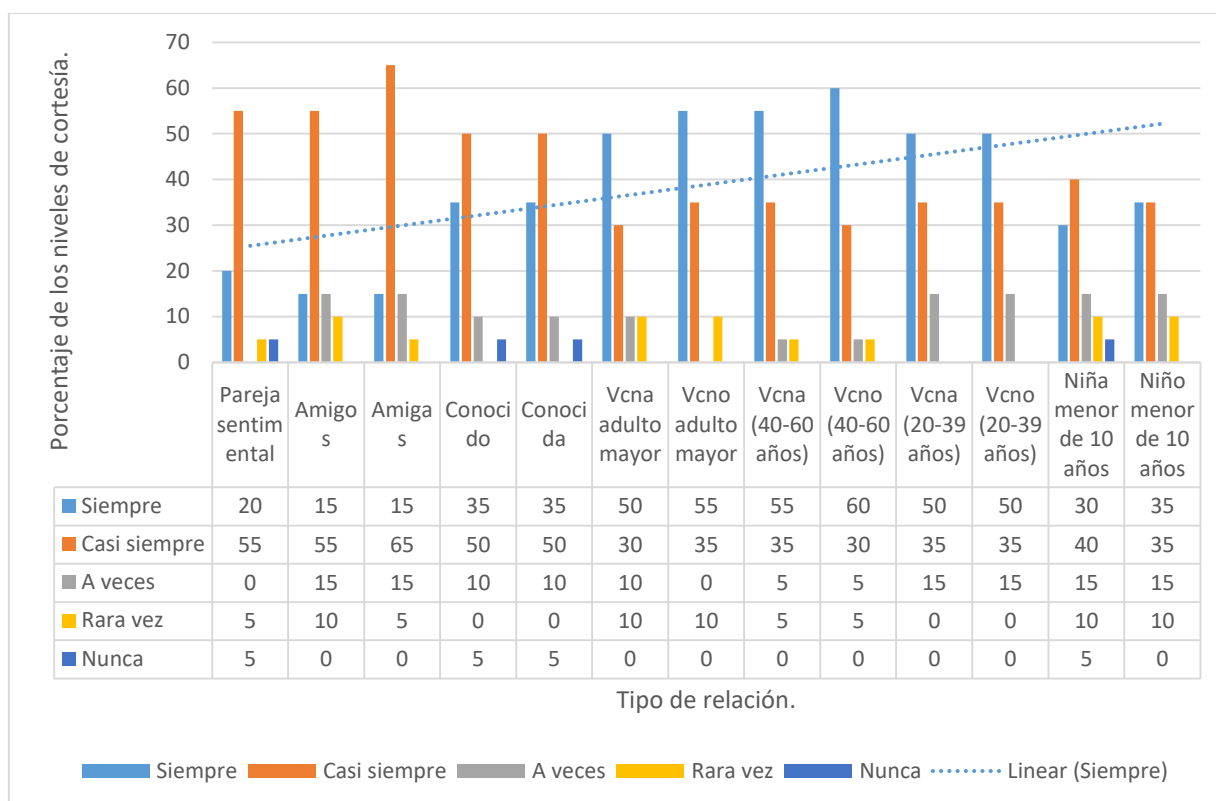


Figura 8. Uso de la cortesía con quienes lo rodean en su cotidianidad

Según el gráfico, la tendencia del uso de la cortesía en relación con las personas quienes rodean a los jóvenes en promedio, el marcador siempre, es constante y muestra mayor uso de la cortesía en relación con los adultos mayores y vecinos. Lo que para este marcador es predominante que los jóvenes aún mantienen cortesía y respeto por las personas mayores, aspectos que al parecer son adquiridos en la infancia y costumbres que aún no han perdido los jóvenes, a pesar de las diferentes situaciones diatópicas, diafásicas y diastráticas. Mientras que con la pareja sentimental, amigos, amigas, conocidos y conocidas, el marcador de uso de la cortesía es de casi siempre, lo que para este tipo de población el uso de la cortesía no es tan relevante todo el tiempo, pero en la gran mayoría de ocasiones, los jóvenes, mantienen el uso de la cortesía en sus conversaciones, saludos, expresiones de amistad, cariño, obviamente de acuerdo con el grado de cercanía.

¿Considera usted que es cortés con las personas que lo rodean en la universidad?

Tabla 12. Frecuencias uso de la cortesía con las personas y empleados de la universidad.

Población	Siempre		Casi siempre		A veces		Rara vez		Nunca	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Personas quienes lo rodean en la universidad										
Profesor	13	65%	5	25%	1	5%	0	0%	1	5%
Profesora	12	60%	6	30%	1	5%	0	0%	1	5%
Secretaria	15	75%	2	10%	1	5%	2	10%	0	0
Señor de servicios generales	15	75%	3	15%	1	5%	1	5%	0	0%
Señora de servicios generales	15	75%	3	15%	1	5%	1	5%	0	0%
Tendera	11	55%	6	30%	3	15%	0	0%	0	0
Tendero	11	55%	6	30%	3	15%	0	0%	0	0
Portero	13	65%	4	20%	2	10%	1	5%	0	0
Portera	13	65%	4	20%	2	10%	1	5%	0	0

El uso de la cortesía en los jóvenes, hacia las personas quienes los rodean. En el primer grupo, el uso de la cortesía entre profesor y profesora, los jóvenes siempre establecen el uso de la cortesía con sus profesores, en mayor uso a los profesores que a las profesoras. El 65% de los encuestados muestran este caso, mientras que con una pequeña diferencia el 60% de los encuestados usa la cortesía con las profesoras, en este caso, los estudiantes parecen tener mayor cortesía hacia un profesor que hacia una persona o posiblemente se tiene mayor confianza hacia un profesor que hacia una profesora.

Ahora, el uso de la cortesía hacia las secretarias de la universidad es mayor que hacia los profesores con un 75% al momento de dirigirse hacia ellas, en este caso, es evidente que los estudiantes muestran mayor uso de la cortesía en situaciones donde tienen que solicitar alguna inquietud, certificación u otro favor. No obstante, el uso del tratamiento usted, tuvo un porcentaje de 55% y el tratamiento pronominal sumercé de 40% (**Ver figura 6**) En este caso, la cortesía influye en el uso del tratamiento pronominal que el estudiante emplea con su interlocutor, así mismo, dependiendo del acto de habla.

Sin embargo, con las personas encargadas de los servicios generales, en el uso de la cortesía la encuesta señala que los estudiantes usan más la cortesía con este tipo de población por igual, sin importar el oficio que desempeñen las personas en la universidad, desde la señora quien hace el aseo en la universidad, hasta el señor encargado del mantenimiento de la planta física y enceres. Este marcador muestra que el 75% de los encuestados, mantiene el uso de la cortesía, y que el género en este caso, no es un factor para tratar a estas personas de manera diferente.

En cuanto a la población de tendero y tendera, personas quienes también hacen parte de la cotidianidad de los estudiantes, el uso de la cortesía es similar al de las personas de servicios generales, el uso de la cortesía es el mismo, sin importar el género o el tipo de tienda, cafetería, quiosco, etc. Los jóvenes mantienen un registro regular en cuanto al uso de la cortesía del 55% como lo refleja (**véase tabla 12**). Por otra parte, es importante precisar que para los tratamientos vistos de usted 50%, y sumercé con 45%, dichos tratamientos mantuvieron una proporción en cuanto al uso; lo mismo sucede con la cortesía, en la cual los jóvenes mantienen un equilibrio en relación con la cortesía. El acto de habla solicitar o pedir algo, hace que los jóvenes usen con mayor frecuencia la cortesía, en situaciones como:

A: ¡Vecina!, ¿sumercé me puede regalar una gaseosa, por favor?

En este caso, el acto de habla de solicitar una bebida gaseosa, el joven incluye un tratamiento nominal vecina, lo que es muy común para la mayoría de personas habitantes de la ciudad de Duitama, y en general en el departamento de Boyacá. Seguido de la pregunta donde usa un tratamiento pronominal sumercé, seguidamente del acto de habla solicitar o pedir el cual está evidenciado en la expresión “regalar”, por último, la expresión de cortesía por favor. En este caso, el uso de la cortesía se evidencia claramente. Pero es importante conocer qué sucede con la tendera quien en este caso responde:

B: Claro, vecinito. ¿De cuál desea? Solo productos Postobón.

En esta respuesta la tendera, quien responde de manera afirmativa “Claro” además de utilizar el tratamiento nominal vecinito, lo que indica acercamiento y cortesía. Pero cuando la tendera pregunta ¿de cuál desea? No responde con un tratamiento de sumercé sino de usted. Pero así mismo, la tendera no ha dejado de lado el uso de la cortesía, a pesar de que no utiliza el tratamiento sumercé. Además, le deja claro al estudiante que solo hay bebidas gaseosas de una marca en específico. Lo que finalmente el estudiante dice al tener el producto ofrecido por la tendera:

A: ¡Gracias, veci!

En este caso el estudiante ha recibido el producto con una expresión de cortesía ¡Gracias! pero el tratamiento nominal en este caso vuelve a variar, lo que en un comienzo empezó como “vecina”, termina con una abreviación característica de la misma expresión, en este caso “veci”. El manejo de la cortesía en este ejemplo hace referencia a lo visto en la encuesta, la mayoría de jóvenes estudiantes usan la cortesía, al momento de dirigirse hacia los tenderos o tenderas.

Por otra parte, en el uso de la cortesía hacia los porteros y porteras, al igual que con los tenderos y las personas de servicios generales es similar, los estudiantes manejan un criterio de igualdad entre estos tipos de población aunque el rango no es el mismo, sí expresa una tendencia afirmativa de que los jóvenes usan con mayor frecuencia la cortesía con estas población. En el caso de los porteros y porteras esta se evidencia con un 65% el uso de la cortesía, es decir que los jóvenes usan con mayoría la cortesía, así mismo, en cuanto al tratamiento empleado por los estudiantes el rango fue de 65% (**Véase figura 9**) existe un balance, tanto para el uso de la cortesía como para el uso del tratamiento usted, el cual fue el más predominante en esta población. A continuación en el siguiente gráfico se encuentra la relación entre estos grupos de población con relación al uso de la cortesía en los jóvenes.

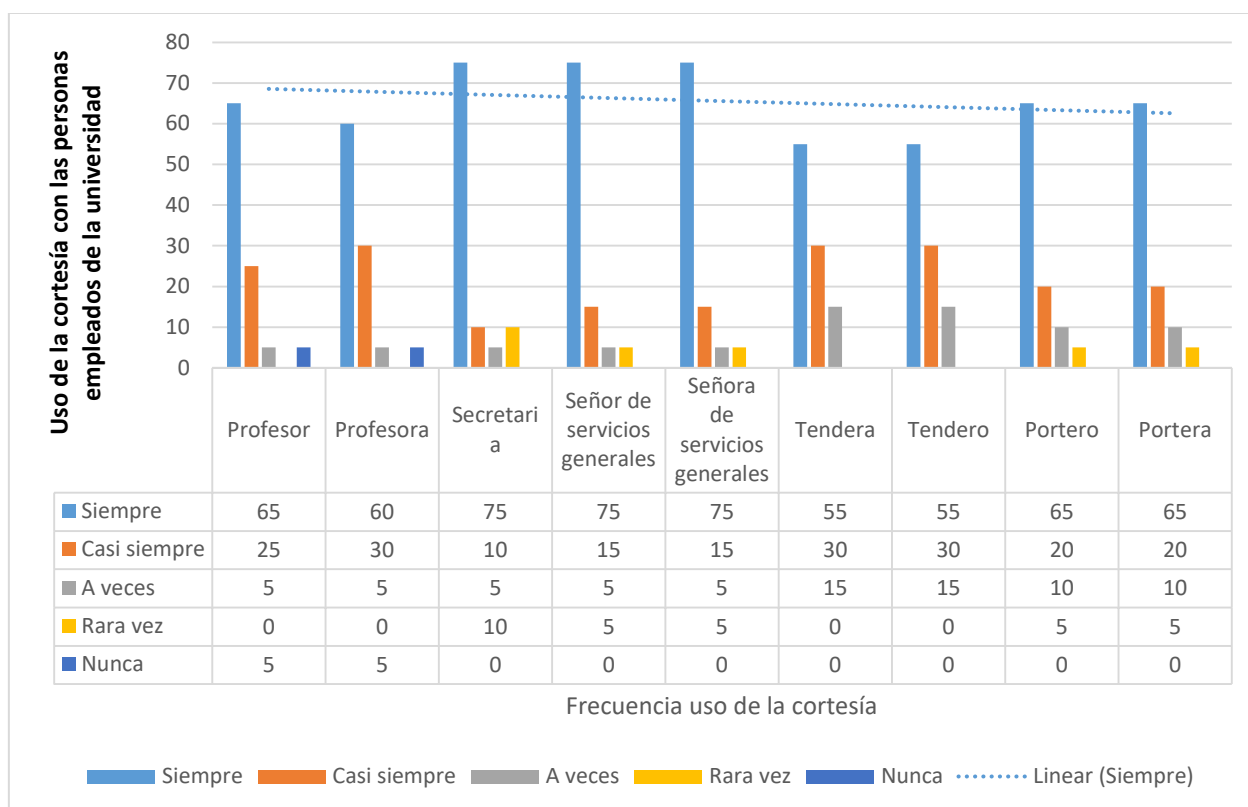


Figura 9. Uso de la cortesía con las personas de la universidad

En este caso el uso de la cortesía en relación con la población de la universidad tiene un promedio de uso de siempre, lo que indica que los jóvenes usan la cortesía en sus conversaciones cotidianas, incluso, se puede inferir que existe mayor respeto, y uso de la cortesía con los trabajadores de servicios generales y secretarias, más que hacia los mismos docentes de la universidad. Así mismo, se evidencia en cuanto al uso de la cortesía, que existe un mayor uso de la misma en este tipo de población hacia las personas adultas y adultas mayores como se vió previamente en el grupo de personas quienes los rodean en la cotidianidad. Ahora, hay que establecer si el uso de la cortesía también aplica al rango o posición de las personas, y cómo influye esta misma en los jóvenes. Por otra parte, la tendencia equilibrada entre el uso de la cortesía entre tendero, tendera y portero, portera, hace que para este tipo de población se maneje un tipo de

cortesía similar, es decir que las personas utilicen casi las mismas expresiones corteses, y el grado de cortesía.

7.1.7 Expresiones de cortesía más comunes usadas por los jóvenes.

En esta última parte de la encuesta, se analizaron varias situaciones, sobre uso de la cortesía de los jóvenes en su cotidianidad. Esta parte tuvo como fin, analizar algunas de las expresiones y situaciones más comunes para los estudiantes universitarios. Se encuestó a los alumnos de la universidad de ¿Cómo contestarían a las siguientes preguntas de acuerdo a los interlocutores? Teniendo en cuenta algunas de las siguientes expresiones de cortesía más comunes, responda:

Cuando su padre o madre le llaman para pedirle un favor ¿usted cómo o de qué manera contesta? (Véase tabla 13 figura 10)

Tabla 13. Expresión usada para responder a sus padres

1ª Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
¡Señor! o ¡Señora!	19	95%
Ya voy	0	0%
¡Que!	1	5%
Otra	0	0

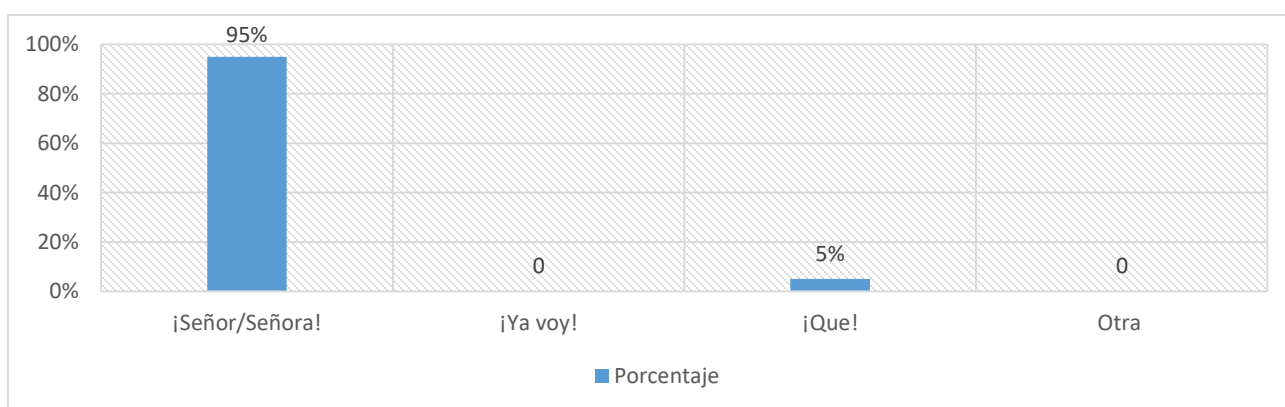


Figura 10. Expresión de cortesía usada para responder a sus padres

De acuerdo con la pregunta, las opciones de respuesta se obtuvo con base en las respuestas más comunes de los jóvenes, cuando uno de los padres hace un llamado, en este acto de habla, la forma

de responder hace énfasis en el uso del tratamiento y la cortesía. En el primer caso, ¡Señor! o ¡Señora! es una respuesta que es común que los niños, los jóvenes, y porque no en los adultos. Es una respuesta que significa respeto y cortesía, aunque es catalogada como una forma nominal podría ir acompañada en algunos casos de una forma pronominal, por ejemplo: ¡Señor, diga usted! ¡Señora, sumercé llamó! ¡Señor, diga! ¡Señora, sumercé diga! entre otras.

La expresión ¡qué! Es considerada una expresión descortés pero que muy rara vez se evidencia al momento de responder al llamado de los padres, esta expresión marcada como una interpelación, es utilizado en casos donde la persona carece de cortesía en el momento de ser requerido. En este caso, la respuesta ¡Señor! o ¡Señora! obtuvo un resultado de 95%, que para el uso de la cortesía denota que los jóvenes mantienen expresiones de respeto y cortesía, al ser requerido o solicitado por un miembro superior de la familia.

Cuando usted se encuentra con una amiga, la expresión que utiliza para saludarla es:

Tabla 14. Expresión para saludar a una amiga

2ª Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
¡Buenos días!	0	0%
Hola ¿Cómo estás?	17	85%
¡Qué hubo!	1	5%
¡Ole!	1	5%
Otra	1	5%

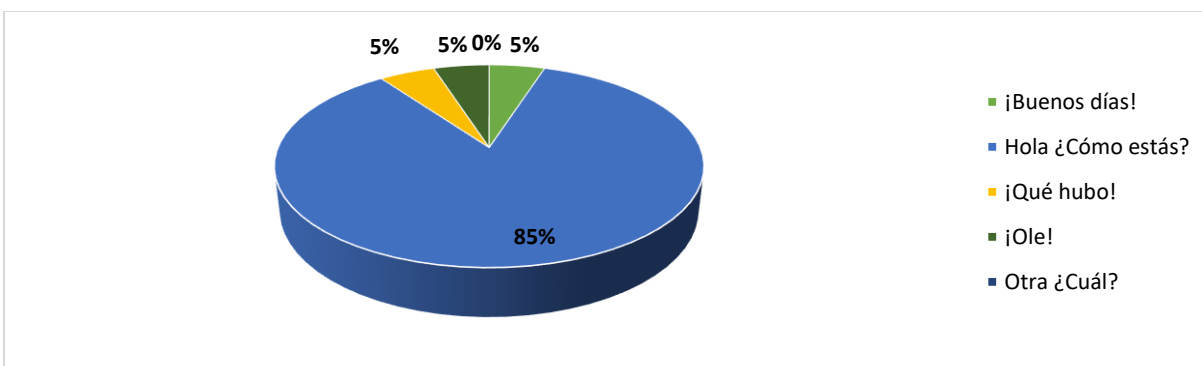


Figura 11. Expresión para saludar a una amiga

Para el análisis de esta segunda situación, en cuanto al saludo, como expresión de cortesía se evidenció una forma de acercamiento hacia los interlocutores. Además de ser una práctica universal y puerta de entrada a la relación conversacional. El uso del saludo es diverso, algunos de los saludos más comunes de los estudiantes se encontraron: ¡hola!, hola, ¿cómo estás?, ¡quiubo! ó ¡qué hubo!, ¡Ole! ¡Qué hizo! ¡Entonces! ¿Bien o qué? En este caso, estos son algunos de los saludos más usados por los estudiantes en la universidad en su cotidianidad. Así mismo, el grado de formalidad e informalidad de cada uno dependiendo el grado de cortesía. En la situación descrita en la encuesta se evidenció que los jóvenes tanto hombres como mujeres mantienen el uso del tuteo como uso de la cortesía al referirse a una amiga, en el caso de los hombres quienes demuestran cortesía y acercamiento a través de esta forma pronominal, mientras que en el caso de las mujeres lo hacen como una expresión de cariño, aprecio y cercanía.

Cuando usted se encuentra con una amiga, la expresión que usted utiliza para saludarla es:

El tratamiento entre géneros es importante analizarlo porque, en el caso de los jóvenes, el uso pronominal de tú predomina por lo general entre género masculino y femenino y viceversa en la mayoría de las situaciones, aunque hay jóvenes quienes prefieren usar la forma pronominal usted. En el caso del sujeto de la situación (**amiga**) el tratamiento más común para este caso es de tú.

Este tratamiento genera cercanía hacia los interlocutores, acompañado de lenguaje kinésico, como expresiones faciales, abrazos, beso en la mejilla, caricia, etc.

En este caso los jóvenes utilizan la expresión hola, ¿cómo estás? con un 85% de acuerdo con el uso frecuente que le dan los estudiantes a este saludo. Es pertinente establecer que la mayoría de jóvenes utilizan esta expresión sin importar el género, y en los estratos medios es más recurrente. Por otra parte, esta expresión denota un grado de cortesía positiva en el trato con los interlocutores, es decir, que existe una respuesta satisfactoria por lo general a la pregunta, como: ¡bien, gracias! ¡bien, gracias! ¿y tú? bien ¿y usted? ¡ahí vamos! ¡Muy bien!

En la situación: Cuando se encuentra con un profesor en la universidad y usted le solicita un permiso para ausentarse de clase, la primera expresión que utiliza es.

Tabla 15. Expresión para hablar con un profesor

3ª Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
¡Profe! usted...	6	30%
¡Profe! sumercé...	6	30%
¡Profesor! usted...	5	25%
¡Profesor! sumercé...	1	5%
¡Oye profe...!	2	10%
Otra	0	0%

Esta es una de las situaciones más comunes en el salón de clase de los estudiantes universitarios. El acto de habla de solicitar o pedir un permiso con un docente, pertinente tener en cuenta el uso del tratamiento pronominal y analizar el uso de la cortesía. (Véase figura 12)

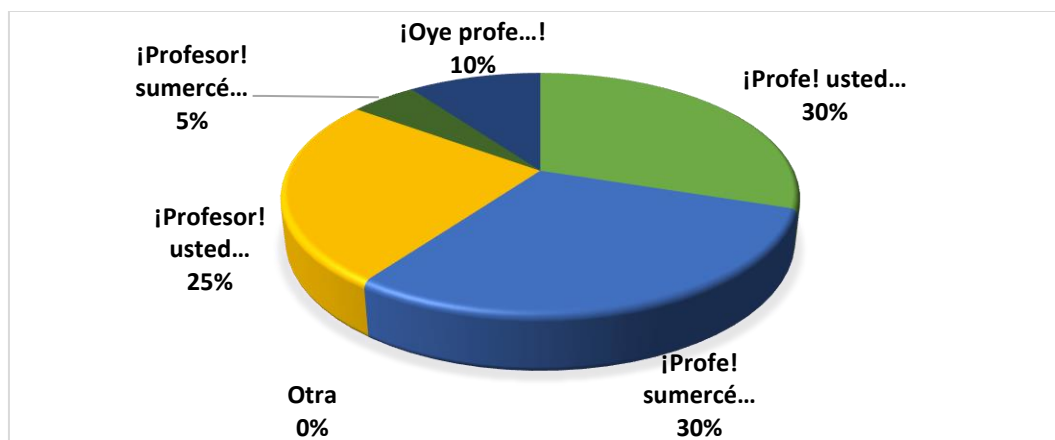


Figura 12. Expresión para hablar con un docente

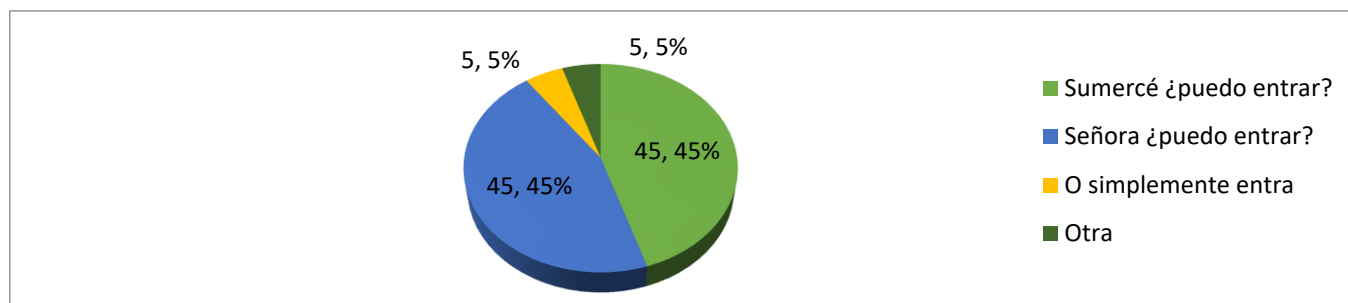
El resultado de esta situación mostró una igualdad registrada con el 30% de los estudiantes que utilizan la expresión ¡Profe sumercé! y ¡Profe usted! En esta situación, los estudiantes tratan de ser muy imparciales en cuanto al uso del tratamiento sumercé y usted. La diferencia está en cómo los estudiantes usan estos dos tratamientos de acuerdo a sus costumbres. En cuanto al grado de cortesía, estas expresiones denotan en el estudiante un grado de respeto al dirigirse hacia sus profesores, sin importar el uso de la expresión. En el caso del uso de la expresión ¡Profesor! usted. Establece un valor de cortesía hacia el interlocutor, en estos casos son estudiantes quienes no frecuentan el uso del tratamiento sumercé en sus conversaciones cotidianas, como se ve reflejado en la expresión ¡Profesor! Sumercé, donde solo un 5% de los encuestados muestra dicho tratamiento regional. En el caso de la expresión ¡oye profe! es catalogada como una expresión muy informal, pero que a la vez expresa una forma de acercamiento hacia el interlocutor, la confianza que en algunos casos los estudiantes quieren transmitir a través del uso de este tratamiento.

En la situación: Cuando usted está en la universidad y se encuentra con una señora de servicios generales haciendo aseo en los baños y le pide el favor para entrar, la primera expresión que utiliza es:

Tabla 16. Expresión para saludar personal servicios generales

4ª Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Sumercé, ¿puedo entrar?	9	45%
¡Señora! ¿Puedo entrar?	9	45%
O simplemente entra	1	5%
Otra	1	5%

En esta situación, los estudiantes suelen utilizar la cortesía hacia las personas trabajadoras de la universidad. Este es un caso muy frecuente, donde los estudiantes se ven obligados a interactuar con su interlocutor. Para la mayoría de ellos es claro que preguntar antes de usar el baño es una norma de cortesía, ya que con frecuencia los estudiantes, respetan el trabajo de las personas quienes desempeñan esta labor. Pero así mismo, hay otros quienes prefieren entrar sin importar, mostrando una postura de descortesía.

**Figura 13. Expresión para saludar personal servicios generales**

De acuerdo con el gráfico los estudiantes de la universidad, mantienen una coincidencia en el uso de la expresión “Sumercé, ¿puedo entrar?”, y, “Señora, ¿puedo entrar?”. Lo que difiere en este caso es el uso del tratamiento pronominal, el cual demuestra el grado de cortesía del estudiante hacia su interlocutor con un 45.45%, en ambos. Mientras, en el caso de la respuesta (o simplemente entra) solo tiene un 5% lo que indica que pocos estudiantes son poco corteses con este tipo de población. El 5.5% restante aparece como otra posible respuesta enunciada como: disculpe, ¿puedo entrar? En esta expresión, el estudiante muestra su nivel de cortesía a través de la expresión disculpe, en ella, el interlocutor sabe que puede estar interrumpiendo la labor de la persona quien

está trabajando, y solicita la entrada con la pregunta ¿puedo entrar? En este caso, a diferencia de los marcadores de la encuesta, no hay un tratamiento pronominal explícito, pero da a reconocer el valor de la cortesía al momento de solicitar la entrada y el uso del mismo.

7.2 Análisis de la entrevista

7.2.1 Caracterización de los entrevistados

La entrevista se aplicó a otro grupo de 22 estudiantes de Hotelería y Turismo y Administración Industrial de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia seccional Duitama, de segundo y tercer semestre respectivamente, quienes hacen parte de la muestra que representa la población total. Esta entrevista se realizó con el fin de validar la información obtenida previamente a través de la encuesta estructurada. Para estas entrevistas se tuvo un modelo similar al de la encuesta, con la diferencia que se analizaron variables como: lugar de procedencia, estrato, semestre, género, el tiempo de residencia en la ciudad, procedencia de la madre y el padre.

Tabla 17. Género

Género	Cantidad	Porcentaje
Masculino	11	50%
Femenino	11	50%
Total	22	100%

Entre los 22 estudiantes entrevistados de segundo y tercer semestre de Administración Turística y Hotelera y de Administración Industrial de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia seccional Duitama, quienes oscilan entre los 17 y 26 años de edad, a diferencia del primer grupo de encuestados, se encuentran estudiantes con edades desde los 17 años, esto con el fin de saber si hay alguna similitud con el primer grupo de estudiantes. (Véase **tabla 18**)

Tabla 18. Rango edad

Rango de edad (Años)	Cantidad	Porcentaje
17 – 20 años	11	52.38%
21 – 23 años	8	38.09%
24 – 26 años	3	14.28%
Total	22	100

En algunos casos son estudiantes coterráneos de la ciudad de Duitama, quienes han vivido la mayor parte de su vida en la ciudad, otros son oriundos de municipios circunvecinos de la ciudad como: Sogamoso, Paipa, Tunja, Santa Rosa de Viterbo y otros municipios del departamento de Boyacá como: Soatá, Boyacá (Boyacá). Además, de municipios de departamentos vecinos al departamento de Boyacá como: Santander (San Gil), Casanare (Yopal, Aguazul), otros quienes provienen del departamento del Meta (Villavicencio) y Bogotá D.C. llevan viviendo entre 1 a 5 años en promedio en la ciudad. **(Véase tabla 19)**

Tabla 19. Procedencia

Ciudad o municipio	Número de personas
Duitama (Boyacá)	10
Tunja (Boyacá)	2
Paipa (Boyacá)	3
Sogamoso (Boyacá)	1
Soatá (Boyacá)	1
Bogotá D.C	2
Yopal (Casanare)	1
San Gil (Santander)	1
Villavicencio (Meta)	1
Total	22

En cuanto a su nivel social se encuentran en estratos I, II y III, cuyos padres de familia son residentes de la ciudad de Duitama en su mayoría, pero hay otros quienes, en algunos casos por cuestiones de trabajo, han tenido que desplazarse a vivir a otras regiones del país por algún tiempo; la mayoría de los estudiante se encuentran en promedio en estrato 2. **(Véase tabla 20)**

Tabla 20. Estrato

Estrato	Cantidad	Porcentaje
1	4	18.88%
2	11	50.0%
3	7	31.81%

7.2.2 Categorización y análisis de la entrevista

En esta entrevista, se escogieron 10 situaciones cotidianas donde se incluyen el uso la cortesía y las fórmulas de tratamiento pronominales (tú, usted y sumercé) usadas en su cotidianidad, inicialmente se hizo un análisis estadístico de la población con las características mencionadas, luego el análisis de las situaciones con los resultados obtenidos se analizan qué factores de la cortesía influyen en las fórmulas de tratamiento pronominales en los jóvenes. Las situaciones expuestas fueron (**Ver anexo 2**)

El análisis de las situaciones se presenta a continuación:

Pregunta 1

- 1. Cuando su mamá lo llama para pedirle un favor ¿usted cómo o de qué manera contesta?**

Tabla 21. Respuesta a la madre frente a un favor

¡Señora!	¡Sí señora!	¡Dígame!	¡Sumercé!	Otro, ¿Cuál?
18	0	1	0	3

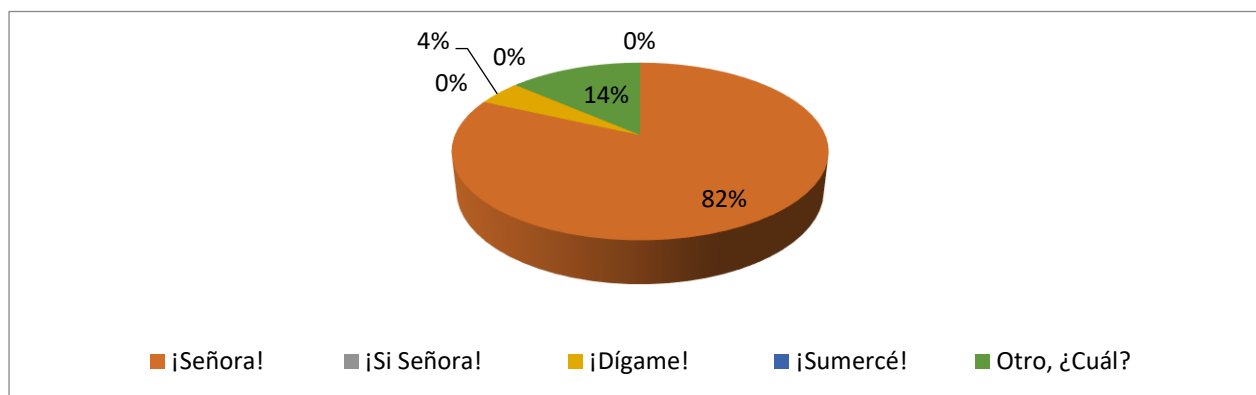


Figura 14. Forma de respuesta al acto de habla para pedir un favor del estudiante a la mamá.

Para este caso, los estudiantes contestaron en su mayoría **¡señora!** correspondiente al 82%. Esta expresión, es muy común por parte de las personas de Boyacá y otras regiones como Santander y Casanare para responder la petición de un favor de parte de uno de los padres de familia.

Por ejemplo:

Mamá: ¡Juan! ven, ¡hazme un favor! (Tono amable)

Hijo: ¡Señora!

La actitud que toma el hijo con la expresión ¡señora!, es de cortesía, como signo de respeto. Aunque el tono del llamado también puede influir en la respuesta, y en caso de que el tono fuera fuerte, aun así, las personas responden de igual forma.

En relación con otras respuestas de los entrevistados, la expresión **¿Qué quiere?** se consideraría descortés, ya que obviamente, estaría faltando al respeto hacia su interlocutor. Mientras en el caso de la respuesta **¡Dime!** tiene un componente de acercamiento, utilizando el tuteo como tratamiento, mostrando cercanía con su interlocutor. Esta forma de respuesta es más utilizada en el uso del tuteo, como un tratamiento que atenúa la exteriorización de la relación de poder. Citando a Carrasco, (1999) “la mayor familiaridad con el interlocutor conlleva a la utilización de formas más simples y más directas que se traduce en [...] el tuteo”. No quiere decir que es necesario usar el tuteo para tener mayor familiaridad, pero sí es un tratamiento que genera más confianza entre los interlocutores. En el caso de que una madre y un hijo utilicen esta forma de tratamiento muestra un acercamiento en el cual existe una forma de cortesía para ambos.

Tabla 22. Saludo a vecino tercera edad

Sumercé, ¿cómo está?	Señor, ¿cómo está?	¿Cómo estás?	¿Cómo le va?	Otro, ¿Cuál?
5	9	0	1	7

Pregunta 2. Cuando sale de su casa en la mañana y se encuentra con un vecino de la tercera edad, ¿usted cómo lo saluda?

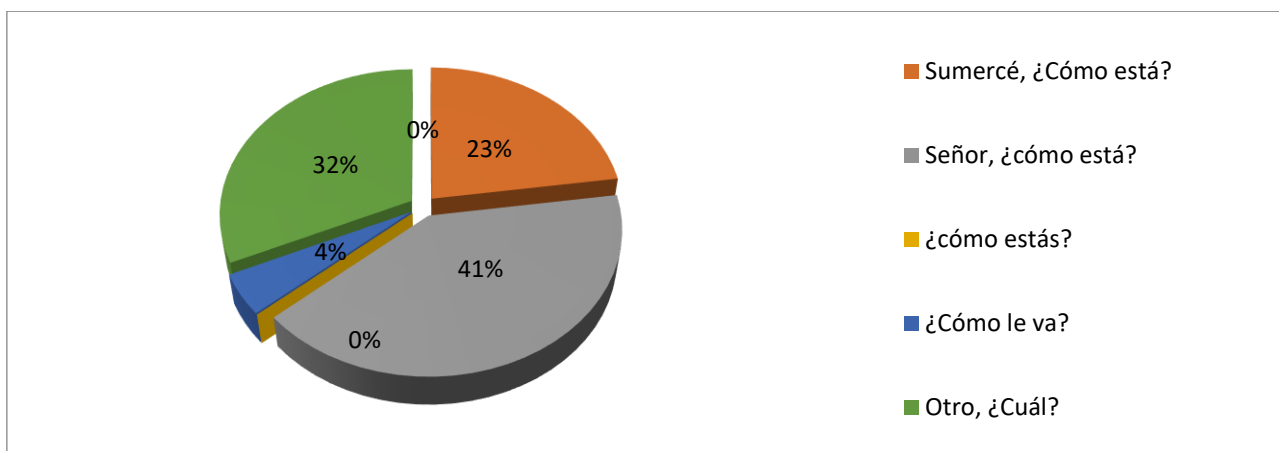


Figura 15. Saludo a vecino de la tercera edad

La gráfica muestra que la expresión Señor, ¿cómo está? aparece con un 41%, mientras que la expresión sumercé, ¿cómo está? mantiene un 23%, en este caso algunos estudiantes no usan con frecuencia la expresión sumercé, y prefieren mantener cierta distancia hacia su interlocutor. En la opción de, otro, ¿cuál?, los estudiantes respondieron que saludan a sus vecinos, ya sea, por el nombre, ¿cómo está?, ¡buen día!, ¡buenos días!, ¡hola veci!, hola, ¡buenos días!, ¿cómo está vecino? Hoy en día algunos estudiantes buscan otra forma de saludar a los vecinos de la tercera edad dependiendo hasta el grado de confianza y respeto.

El uso de tratamientos como el tú y usted, evidencian que ciertos jóvenes cada vez más usan menos tratamientos como sumercé, tratamiento en su mayoría utilizado en la región. El uso de tratamientos nominales como “veci o vecino” tratan de generar cierto acercamiento, y cortesía en las conversaciones. El acto de habla de saludar como: ¡buen día! ¡Buenos días! Catalogado como un acto de cortesía, como lo establece Areiza (2004) “Primero se saluda” además de dar una definición del saludo en el primer párrafo, “El saludo es una práctica universal no planeada,

imposible de omitir y mucho menos intencional”. En este los estudiantes muestran la importancia del saludo y el uso de la cortesía verbal hacia un adulto mayor.

El uso de la expresión Sumercé, ¿cómo está? Se evidencia con un 23% en relación con los entrevistados, en esta parte es importante mencionar que en este porcentaje las mujeres son quienes más usan la expresión sumercé. En este caso cabe señalar de igual forma que 8 de ellas son provenientes de Boyacá y dos de ellas es de la ciudad de Bogotá, y una de Yopal (Casanare) Lo que este dato a pesar que es una cifra pequeña, podría indicar que algunas mujeres usan con regularidad el tratamiento sumercé con los adultos mayores.

Tabla 23 Saludo a vecino de la tercera edad

	Sumercé, ¿cómo está?	Señor, ¿cómo está?	¿Cómo estás?	¿Cómo le va?	Otro, ¿Cuál?
N. estudiantes	5	9	0	1	7
Masculino	2	6	0	0	3
Femenino	3	3	0	1	4

Pregunta 3

3. Cuando está en la universidad, ¿cómo le pide la hora a un compañero que **NO** conoce?

En la tercera pregunta, el acto de habla de solicitar la hora, es común en algunos de los estudiantes de la universidad, en esta los interlocutores, se ven expuestos a usar la cortesía verbal y tratamientos, en una situación tan cotidiana como lo es solicitar la hora, pese a que los estudiantes cuentan con dispositivos tecnológicos, el acto de habla de solicitar la hora aún es frecuente en muchos de ellos, quienes de pronto por afán o por el simple hecho de querer iniciar una conversación con alguien, emplean esta forma para generar conversación, para ello, de la entrevista se obtuvo los siguientes resultados:

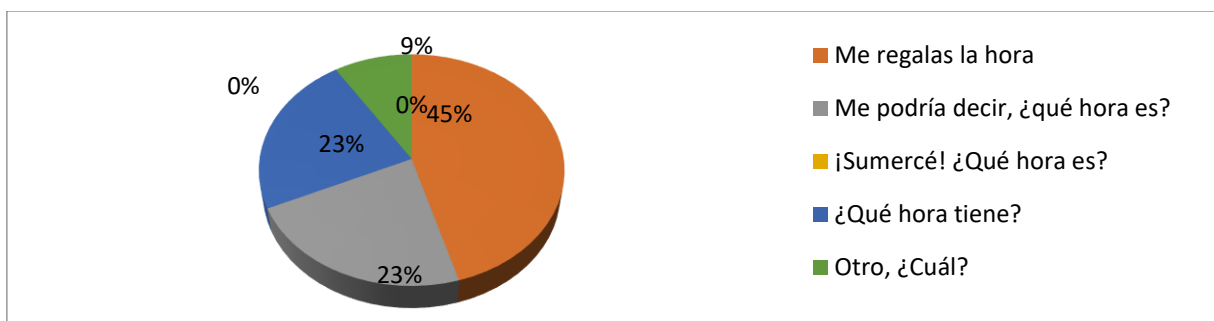


Figura 16. Expresión para pedir la hora

En este caso, los estudiantes tratan de utilizar un tratamiento más de tú, hacia sus interlocutores, en este se puede evidenciar que el 45% de ellos usa la expresión ¡Me regalas la hora! Así mismo, el uso de la expresión permite entre los interlocutores el uso de la cortesía. De igual forma, sucede con la expresión Me podría decir, ¿Qué hora es? en ella se evidenció que el 23% de los entrevistados usan la expresión en su cotidianidad, aunque las expresiones muestren cortesía, el tratamiento utilizado es de tú y usted respectivamente, así pues, el uso de la cortesía verbal en los encuestados es clara en este tipo de situación. (Véase **tabla 24** y **figura 17**)

En relación con a las variables de género y estrato están explicadas en la siguiente tabla.

Tabla 24. Expresión para pedir la hora de acuerdo con el género y el estrato

¡Me regalas la hora!			Me podría decir, ¿Qué hora es?		
Masculino	Femenino	Estrato	Masculino	Femenino	Estrato
-	1	3	-	1	3
-	1	2	-	1	3
-	1	2	1	-	3
-	1	2	1	-	1
-	1	1	1	-	2
-	1	1	-	-	-
-	1	2	-	-	-
-	1	2	-	-	-
1	-	3	-	-	-
-	1	2	-	-	-

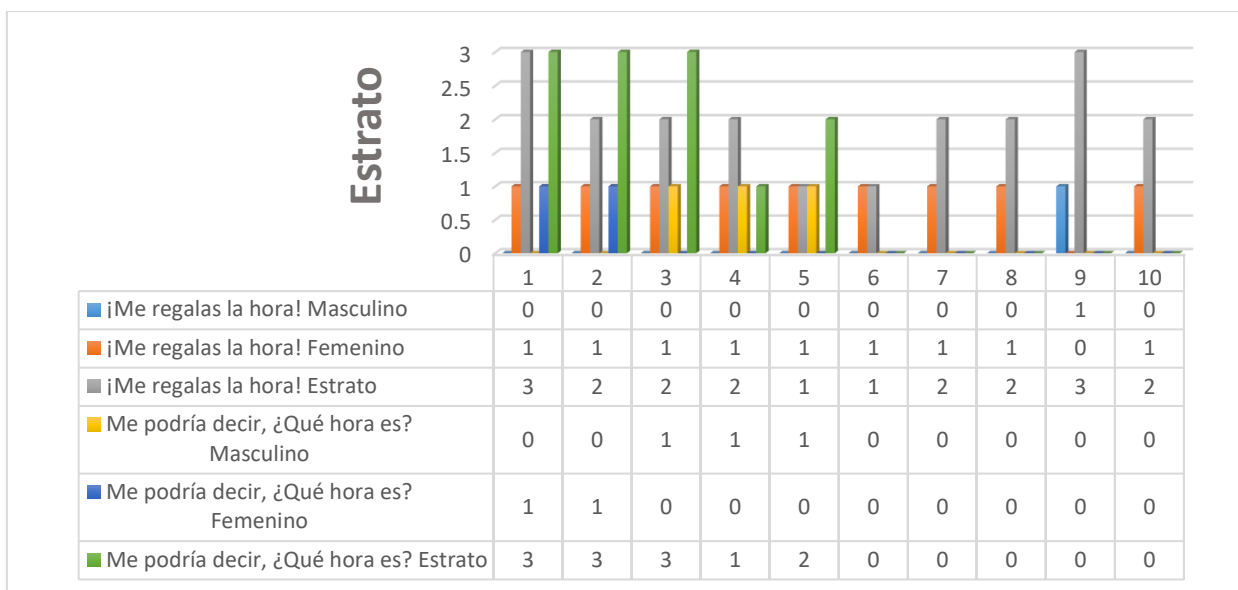


Figura 17. Relación de género y edad al solicitar la hora

En la (tabla 24), las mujeres prefieren más la expresión ¡me regalas la hora! Es decir, el uso del tuteo para preguntarse entre otras interlocutoras del mismo género, el cual es mucho más predominante, y que el promedio en el estrato en esta población está alrededor del estrato 2. Por otra parte, en el caso de, me podría decir, ¿Qué hora es? el uso de la expresión es más neutral, ya que tanto hombres y mujeres utilizan la expresión, y que el promedio de personas quienes utilizan esta expresión están en estrato 3.

Pregunta 4

4. Cuando le pregunta a una señora conocida sobre la edad de su hijo, la expresión que utiliza es:

En esta situación los estudiantes se ven involucrados en un contexto un poco alejado del ámbito educativo, pero que posiblemente, en sus prácticas o en su contexto familiar, se ven inmersos en el uso de esta expresión. De acuerdo con esto los resultados fueron los siguientes:

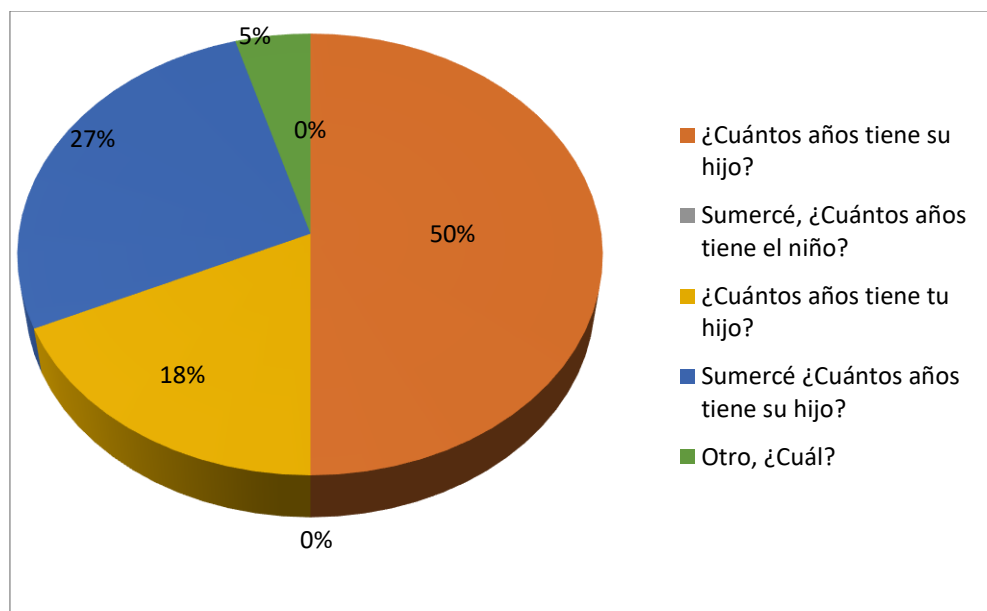


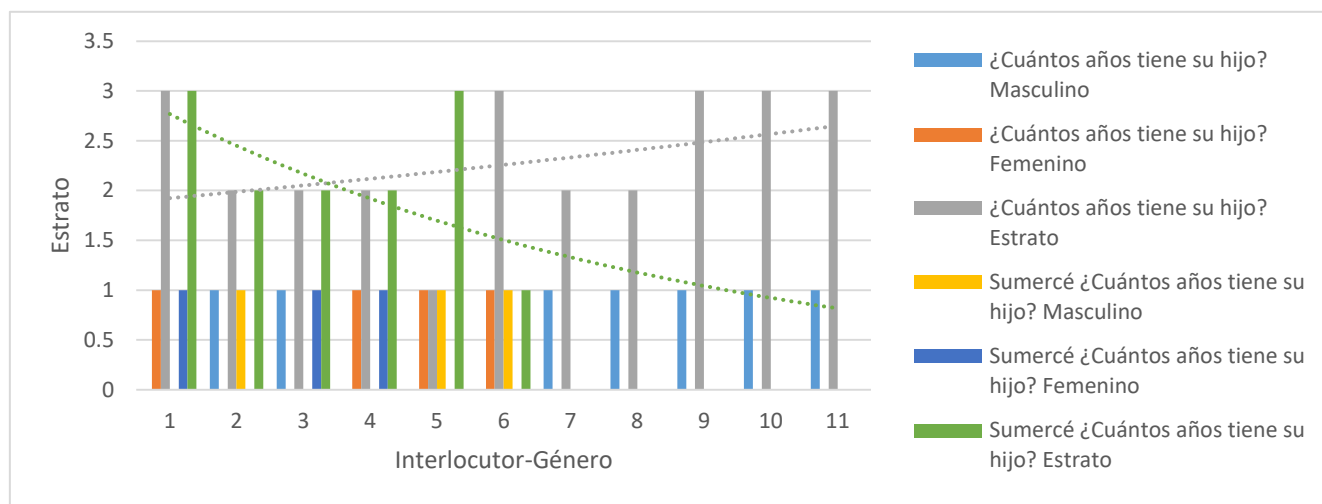
Figura 18. Expresión para preguntar por la edad de un hijo a una señora

De acuerdo con la figura anterior, la expresión que más usan para esta situación es ¿Cuántos años tiene su hijo? Con un 50% de los estudiantes entrevistados. En este caso, los estudiantes utilizan el tratamiento pronominal usted, como una de las maneras más tradicionales de usar este acto de habla en su cotidianidad, esto, no indica que los estudiantes sean descorteses con sus interlocutores, simplemente aplican la cortesía verbal de otra manera, sin generar un tipo de acercamiento hacia su interlocutor. En cuanto a la expresión sumercé ¿Cuántos años tiene su hijo? Con 27%, los estudiantes usan el tratamiento sumercé como expresión de cortesía al referirse hacia su interlocutor, en este caso tampoco se pretende generar un acercamiento de mucha confianza pero si de respeto. En el caso de la expresión ¿Cuántos años tiene tu hijo? Tiene un 18% por el contrario los interlocutores quieren generar confianza hacia su interlocutor, no obstante, los interlocutores usan el tuteo como forma de cariño al referirse al infante. Esta expresión puede tomarse como un abuso de confianza en ciertos casos pero para otros interlocutores lo toman como una expresión más de cortesía y afecto. (Véase tabla 25)

En la variable de género, y estrato se evidenció lo siguiente: **tabla 25 y figura 19**

Tabla 25. Género y estrato de acuerdo con la expresión para preguntar por la edad de un hijo

¿Cuántos años tiene su hijo?			Sumercé ¿Cuántos años tiene su hijo?		
Masculino	Femenino	Estrato	Masculino	Femenino	Estrato
-	1	3	-	1	3
1	-	2	1	-	2
1	-	2	-	1	2
-	1	2	-	1	2
-	1	1	1	-	3
-	1	3	1	-	1
1	-	2	-	-	-
1	-	2	-	-	-
1	-	3	-	-	-
1	-	3	-	-	-
1	-	3	-	-	-

**Figura 19. En relación con género y estrato****Pregunta 4. La relación de género y estrato, la expresión ¿Cuántos años tiene su hijo?**

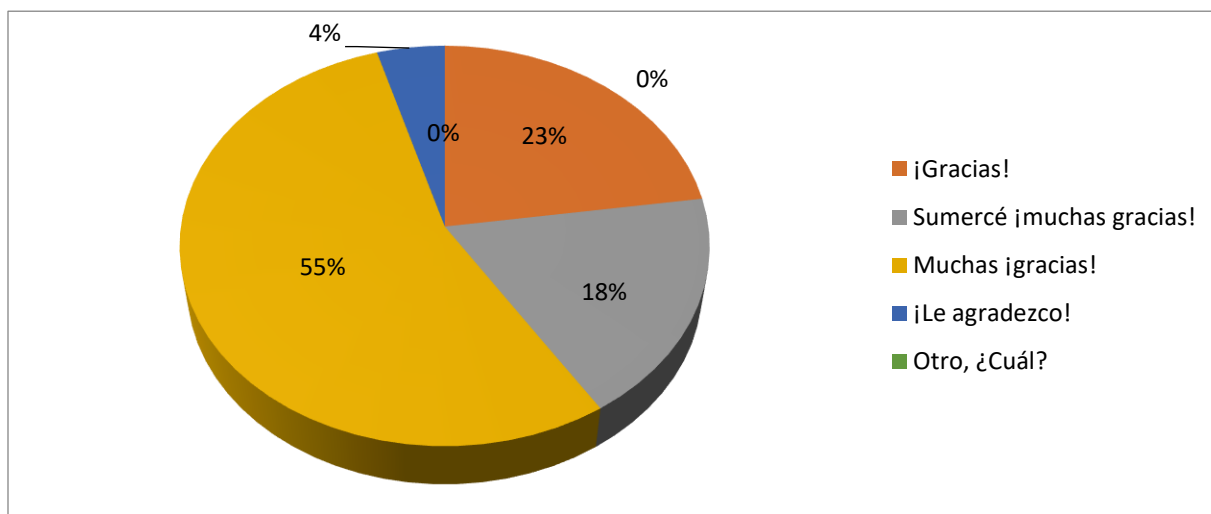
Para la expresión ¿cuántos años tiene su hijo? El uso más frecuente lo tienen de los hombres, que en las mujeres, además el promedio de los interlocutores quienes usan esta expresión están entre los estratos 2 y 3 respectivamente. Mientras que en la expresión Sumercé ¿Cuántos años tiene su hijo? Mantiene una proporción semejante tanto para hombres y mujeres, su uso se evidencia más en estratos 2 y 1 proporcionalmente.

En este caso el uso del tratamiento sumercé tiene un significado poco usado para los interlocutores, hacia una persona que posiblemente no conocen, pero, por otro lado, quienes lo utilizan lo hacen por generar algún tipo de acercamiento o la usan como expresión de cortesía y respeto, como expresión de tradición.

Pregunta 5. Cuando un vecino de edad, entre los 40 y 59 años, le hace un favor ¿usted cómo le responde? Para esta situación, se tuvo en cuenta el contexto cotidiano donde el estudiante debe usar un tratamiento (tú, usted, sumercé) y el uso de la cortesía con una persona adulta, entre un rango entre los 40 y 59 años. Es importante aclarar que hay una diferencia en el caso del adulto mayor, el rango de edad o la diferencia de años entre los interlocutores influyen en el uso de tratamientos pronominales y la cortesía verbal. Por otra parte, los jóvenes responden ante un favor ofrecido por una persona de este rango de edad. (Véase tabla 26 figura 20)

Tabla 26. Expresión para dar las gracias a un vecino de edad 40 - 59 años

¡Gracias!	Sumercé ¡muchas gracias!	Muchas ¡gracias!	¡Le agradezco!	Otro, ¿Cuál?
5	4	12	1	0



En este caso los jóvenes respondieron con la expresión, muchas ¡gracias! Con un 55% y ¡gracias! Con 23% este gesto o expresión es muy común en los jóvenes después de que alguien les

hace un favor, pero de nuevo el tratamiento pronominal en los jóvenes muestra una neutralidad hacia sus interlocutores, es decir, por evitar usar la expresión *sumercé*, la cual tuvo un 18%. Así pues, los jóvenes siguen manteniendo una respuesta taxativa para el no uso de la expresión regional, pero esto no indica que los jóvenes sean descorteses, pero si es claro en relación con la pregunta 2 en relación con el tratamiento del vecino de la tercera edad, existe una evidente similitud de poco uso en la expresión *sumercé* en los jóvenes de la universidad hacia este tipo de interlocutores en sus conversaciones cotidianas.

En relación con el género y estrato:

Tabla 27. Género y estrato para expresión de agradecimiento en adultos de 40 a 59 años.

¡Gracias!			Sumercé ¡Muchas Gracias!			¡Muchas gracias!			¡Le agradezco!		
Masculino	Femenino	Estrato	Masculino	Femenino	Estrato	Masculino	Femenino	Estrato	Masculino	Femenino	Estrato
-	1	2	-	1	2	-	1	3	-	1	1
-	1	2	-	1	2	1	-	2	-	-	-
1	-	2	-	1	1	1	-	2	-	-	-
1	-	2	-	1	2	-	1	1	-	-	-
1	-	2	-	-	-	-	1	3	-	-	-
-	-	-	-	-	-	1	-	3	-	-	-
-	-	-	-	-	-	1	-	3	-	-	-
-	-	-	-	-	-	1	-	3	-	-	-
-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
-	-	-	-	-	-	1	-	3	-	-	-
-	-	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-

La relación con el género y el estrato, en la expresión *gracias*, los hombres y las mujeres de estrato dos, mantienen una similitud en el uso de la expresión, mientras en la expresión, *sumercé* ¡muchas gracias! Las mujeres prefieren usar más esta expresión que los hombres, en la variable de estrato se evidencia un promedio de que las mujeres entre estrato 1 y 2 usan más la expresión en este contexto. Para la expresión ¡muchas gracias! Se evidencia un mayor número de hombres quienes usan más esta expresión que las mujeres, y que el estrato promedio en el uso de esta expresión está entre 2 y 3. Aquí se puede evidenciar que en cuanto el uso del tratamiento *sumercé*

las mujeres, prefieren emplear con mayor frecuencia esta expresión que los hombres, y que los hombres prefieren usar un tratamiento de usted hacia su interlocutor.

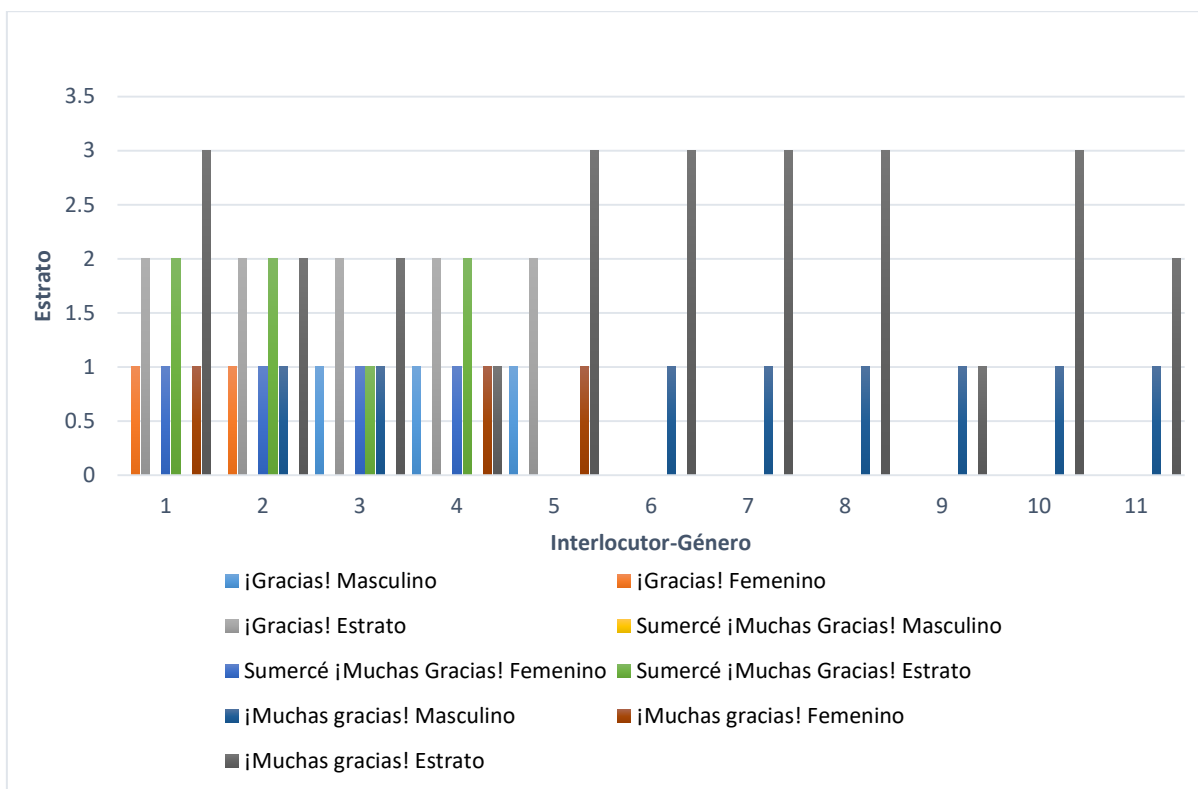


Figura 21. Relación género y estrato expresión de agradecimiento un vecino adulto de 40 a 59 años

Pregunta 6. Cuando olvida el carné de la universidad, ¿cuál es la expresión que usa con el portero para que lo deje ingresar?

Los estudiantes con frecuencia olvidan el carné de la universidad, por ello recurren a diferentes formas de expresión para solicitarle al portero o portera de la universidad que los deje ingresar, en ocasiones recurren a los mismos compañeros de la universidad en muchos casos sin conocerse, en este caso se observó lo siguiente:

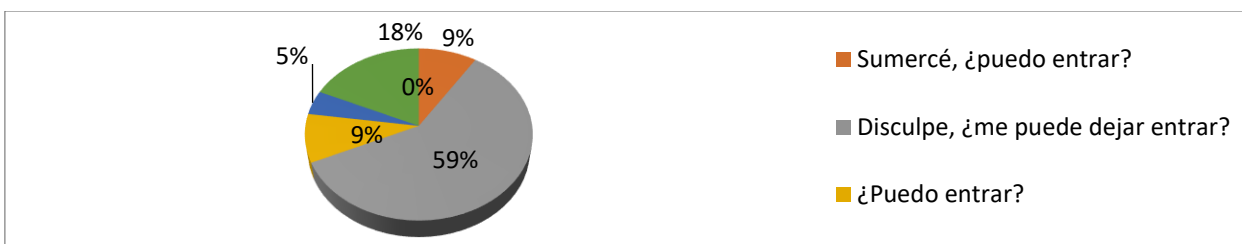


Figura 22. Expresión al olvidar el carnet para que el portero lo dejé entrar

En esta situación, la mayoría de estudiantes respondieron, con un 59% de uso la expresión: disculpe, ¿me puede dejar entrar? En cuanto al uso de la cortesía lo estudiantes, muestran cierto grado de cortesía al usar la expresión “disculpe”, con ella, el estudiante da inicio a la conversación con el interlocutor, en este caso, el portero o la portera de la universidad. La forma de tratamiento pronominal en esta expresión más utilizadas es usted, con ella, el estudiante no está dejando de ser cortés con su interlocutor, para luego formular la pregunta ¿me puede dejar entrar? En ella el estudiante utiliza el acto de habla de solicitar de forma amable que se le permita el acceso a la universidad.

El segundo marcador de otro, ¿Cuál? Con 18% los estudiantes usan expresiones como: se me quedó el carné, por favor me regala entrada, me regala entrada, ¡qué pena! me puede dejar entrar. Con ellas los estudiantes esperan una respuesta positiva para que se les conceda el ingreso a la universidad sin ningún problema. En estas expresiones, se evidencia el uso del tú y usted como tratamiento cotidiano expresado por los estudiantes. Sin embargo, en la expresión ¡me regala! indica tuteo, tratamiento que en algunos casos es usado por los estudiantes de acuerdo con factores diafásicos, mientras que la expresión, me regala entrada y me puede dejar entrar, tienen una característica inmersa del tratamiento usted.

El uso de la expresión sumercé por el contrario, pierde algo de valor en su uso hacia los porteros, es decir, los estudiantes prefieren mantener un tratamiento distante hacia este tipo de

interlocutores pero al mismo tiempo usan el tuteo como a manera de cortesía. Cabe resaltar, que la expresión sumercé se está usando cada vez menos en los jóvenes hacia este tipo de población.

Por otra parte, es curioso, que existen algunos estudiantes quienes usan un lenguaje kinésico, hacia los porteros, caso cuando el estudiante señala con un gesto para que lo dejen entrar. En esta situación, podría existir el uso de la descortesía al momento de solicitar el acceso a la universidad, el marcador de esta expresión tuvo un 5% de las personas entrevistadas. Aunque no se considere algo completamente descortés, sí es interesante analizar por qué el estudiante usa un lenguaje de señas para comunicarse con su interlocutor, y que dicho gesto ¿cómo o de qué manera lo tomaría el portero? O por el contrario no le afectaría, o no le daría importancia ante la solicitud de un estudiante.

En relación con el análisis de estrato y género

Tabla 28. Estrato y género a la expresión usada frente al portero para entrar a la universidad

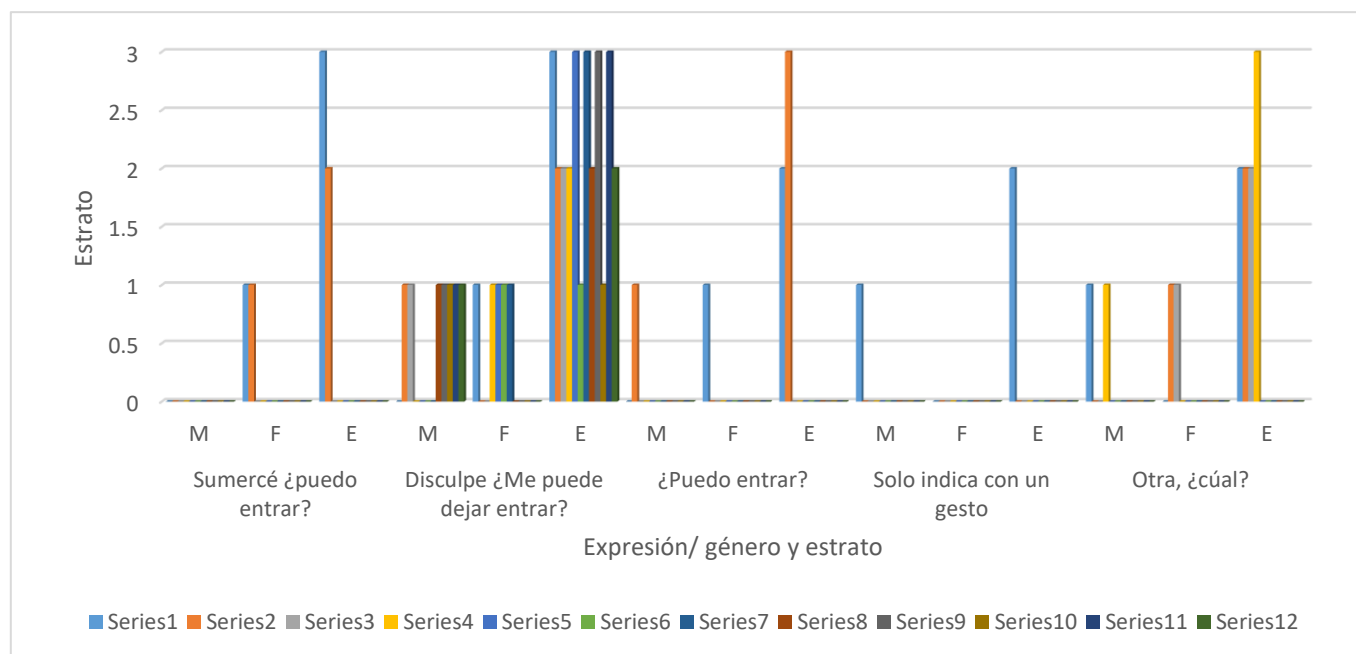
Sumercé ¿puedo entrar?			Disculpe ¿me puede dejar entrar?			¿Puedo entrar?			Solo indica con un gesto			Otra, ¿cuál?		
M	F	E	M	F	E	M	F	E	M	F	E	M	F	E
-	1	3	-	1	3	-	1	2	1	-	2	1	-	2
-	1	2	1	-	2	1	-	3	-	-	-	-	1	2
-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	2
-	-	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	1	-	3
-	-	-	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	1	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	1	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-

En la relación de género y estrato, para el uso de la expresión sumercé ¿puedo entrar? las mujeres son quienes prefirieren utilizar el tratamiento pronominal sumercé al solicitar el ingreso a la universidad. Mientras que para la expresión disculpe ¿me puede dejar entrar? evidencia una

similitud tanto para hombres como para mujeres, y cuyos estratos oscilan entre el 2 y el 3 respectivamente haciendo de esta, una expresión muy neutral para el uso cotidiano de los jóvenes. La expresión, puedo entrar, de igual forma, tiene una equivalencia de uno a uno en el uso de la expresión, es decir que es utilizada tanto por hombres y mujeres. En la variable de estrato la expresión disculpe ¿me puede dejar entrar? Es usada en los estratos 2 y 3 en promedio tanto para hombres como para mujeres respectivamente.

Por último, en el uso de otras expresiones la similitud del uso de las mismas es congruente tanto con el género como con el estrato.

Figura 23. Relación estrato y género expresión usada frente al portero



7. Cuando usted está en un quiosco o en la cafetería de la universidad, y pide un café, la expresión que utiliza es:

El uso de expresiones coloquiales, académicas, políticas, económicas o incluso irreverentes, hace que el empleo de la cortesía y los tratamientos de los estudiantes sean diferentes. Para ello, el acto de habla de solicitar o pedir un café puede tener diversas formas, en cuanto al uso de la cortesía verbal como de los tratamientos pronominales que tienen hacia sus interlocutores. De la

misma manera, el uso de tratamientos pronominales y nominales son clave para esta situación, de acuerdo con las entrevistas se recogieron los siguientes resultados:

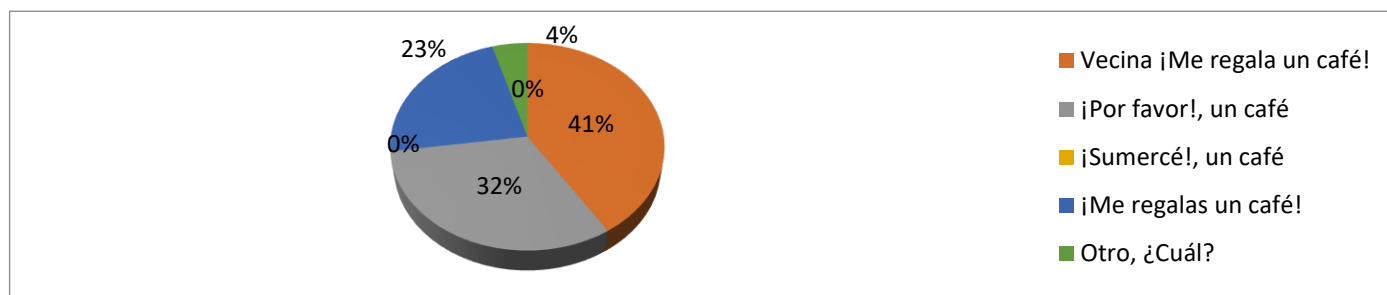


Figura 24. Expresión para solicitar café

Dentro del uso de las fórmulas de tratamiento pronominales, en esta situación, la expresión que más utilizan los estudiantes es, vecina ¡me regala un café! con un 41%. En esta, los estudiantes aplican un tratamiento nominal común en la región Cundiboyacense, como una forma de cortesía. Aunque la expresión ¡me regala un café! establece una forma informal del acto de habla de solicitar o pedir. Así mismo, para expresiones como: ¡Me puede dar un café! ¡Me da un café! ¡Un cafecito, por favor! ¡Un café por favor! Etc. son expresiones comunes en el habla juvenil de la región Cundiboyacense.

Por otra parte, el resultado de la expresión ¡por favor un café! tuvo un 32% de uso, en esta, los estudiantes mantienen el tratamiento pronominal usted, de manera implícita en este acto de habla. Ahora, en el marcador ¡me regalas un café! el 23% de los estudiantes prefieren usar esta forma de tuteo lo que trata de generar un acercamiento de confianza hacia el interlocutor. Existe una gran diferencia con el marcador ¡sumercé un café! donde ninguno de los encuestados utiliza la expresión regional.

En relación con el uso de la expresión de género y estrato se evidenció lo siguiente:

Tabla 29. Relación género y estrato frente a la expresión usada para pedir un café

Vecina me regala un café			Por favor un café			Sumercé, un café			Me regalas un café			Otro, ¿cuál?		
M	F	E	M	F	E	M	F	E	M	F	E	M	F	E
1	-	3	1	-	2	-	-	-	1	-	3	-	1	2
-	1	3	1	-	1	-	-	-	1	-	3	-	-	-
-	1	1	1	-	3	-	-	-	-	1	2	-	-	-
-	1	2	1	-	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-
-	1	3	1	-	2	--	-	-	1	-	2	-	-	-
-	1	2	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	-	2	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Para la primera expresión, vecina ¡me regala un café! existe una tendencia mayor de uso de esta expresión en las mujeres, además, se presenta una similitud en la variable de estrato lo cual es proporcional, es decir, el uso de esta expresión esta en los estratos más comunes 1, 2,3. Dicha expresión es muy común en las personas de la región. Por otra parte, en la expresión ¡Por favor! un café. Aparece que los hombres a diferencia de las mujeres prefieren usar esta expresión en este tipo de contexto, y cuyo estrato oscila en el 2 y 3 respectivamente. Para la expresión ¡sumercé! un café Ni hombres, ni mujeres, usan la expresión, aunque en algunos casos cotidianos la gente de la región pide u ordena un café usando la expresión sumercé, pero en los jóvenes parece que no es una expresión de uso cotidiano en este contexto. Por otra parte, en la expresión, me regalas un café, los jóvenes intentan usar este tratamiento con regularidad entre ambos géneros.

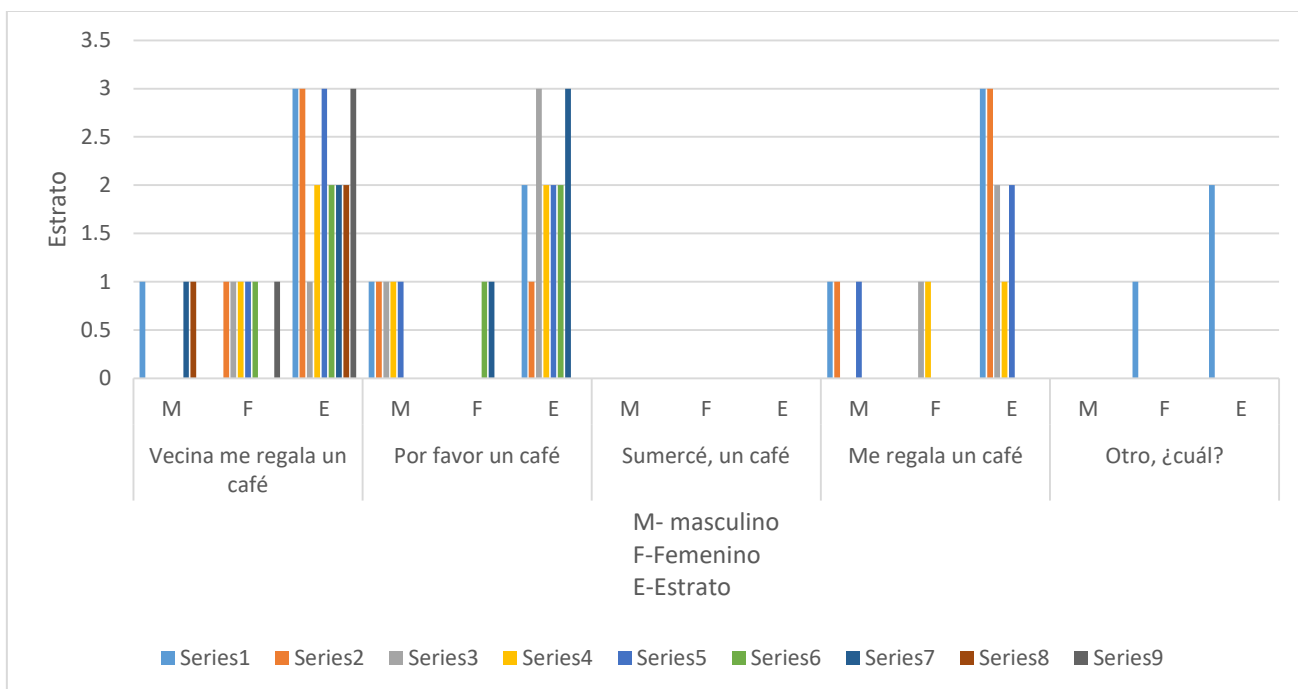


Figura 25. Relación género y estrato para solicitar un café

Pregunta 8. Cuando usted se encuentra con la señora de servicios generales en la universidad, ¿cómo la saluda?

Es conocido que, por asuntos de convivencia social, los estudiantes y las personas, por lo general, usan en la cotidianidad el saludo como manifestación de tratamiento y cortesía, en los distintos grupos sociales. En relación con esta pregunta, hay estudiantes que saludan, con regularidad, a las personas quienes trabajan en la universidad, pero otros simplemente no lo hacen o no les interesa. Ahora ¿qué tan importante es que los estudiantes saluden a las personas quienes trabajan en la universidad? De cierta manera, el saludo es un canal de apertura (función conativa del lenguaje) para iniciar o establecer una conversación, y con la cual en algunos casos el uso de la cortesía verbal está aplicada en este contexto. Para este caso, de acuerdo con la entrevista se obtuvieron los siguientes resultados:

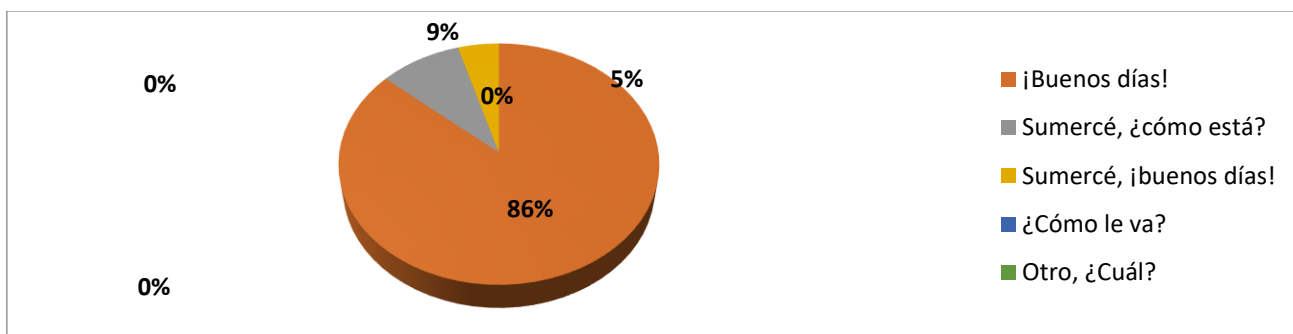


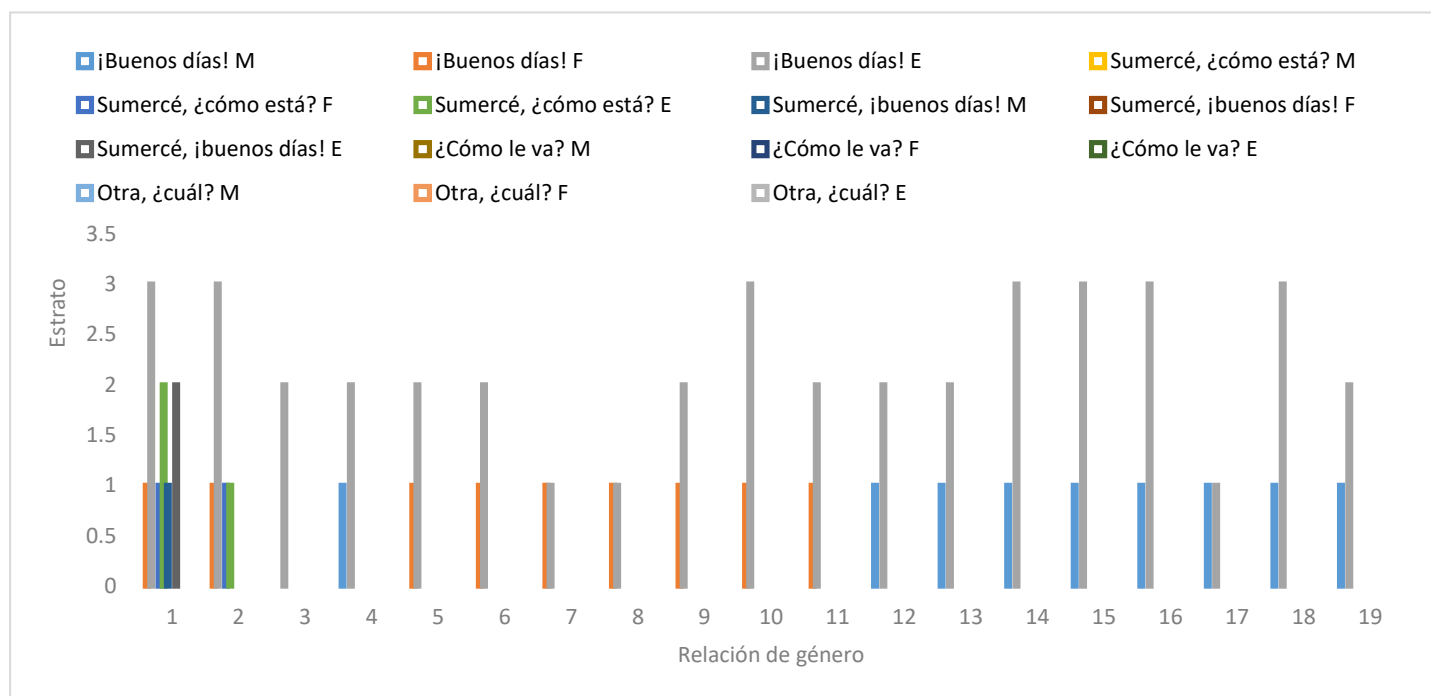
Figura 26. Saludo a señora de servicios generales

Tabla 30. Relación género y estrato frente saludo a señora de servicios generales

¡Buenos días!			Sumercé, ¿cómo está?			Sumercé, ¡Buenos días!			¿Cómo le va?			Otra, ¿cuál?		
M	F	E	M	F	E	M	F	E	M	F	E	M	F	E
-	1	3	-	1	2	1	-	2	-	-	-	-	-	-
-	1	3	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Para esta situación, los estudiantes escogieron por mayoría, la expresión ¡buenos días! con un número equitativo de hombres y mujeres de los estratos 1, 2, y 3 respectivamente. La elección de un saludo neutral en esta situación delimita, el poco uso de los demás saludos, donde se emplean

fórmulas de tratamiento como usted y sumercé, algo que para ellos en ocasiones no es común saludar con expresiones de tratamientos pronominales.



9. Cuando usted necesita solicitar un permiso a una profesora, ¿Cuál es la expresión que utiliza?

Los jóvenes universitarios usan la cortesía y emplean algunos tratamientos pronominales y nominales, algunos de ellos evidenciados con frecuencia en la cotidianidad en esta situación. Los estudiantes usaron con mayor frecuencia la expresión ¡profe! Me puede dar permiso, expresión representada con un 45% seguido de otras expresiones como: ¡qué pena! ¿Puedo salir? Profesora, me voy a ausentar, ¡disculpe profe, me da permiso! o simplemente sale del salón.

En estos casos es importante describir algunas de estas expresiones, ya que los estudiantes usan el acto de habla de solicitar un permiso de una manera informal, es decir, los estudiantes tienen mucha confianza con el docente para dirigirse de esa manera. En el caso de los estudiantes que salen del salón sin solicitar un permiso es muy frecuente, ya que los estudiantes no están obligados a permanecer en el salón de clase, por ende, son libres de salir en cualquier momento.

En relación con el género y el estrato, los estudiantes muestran una equivalencia en el uso de la expresión ¡Profe! Me puede dar permiso, tanto hombres y mujeres usan la expresión en común. Así mismo, el rango de estrato está entre el 2 y el 3, siendo los estudiantes de estrato 3 quienes emplean más dicha expresión. En el caso de ¡Profesora, me da permiso!, son los hombres quienes por una diferencia usan este término hacia una profesora, el rango de los encuestados están en estrato 2. De igual forma, para la expresión ¡Profe! Me puedes dar permiso, tanto hombres como mujeres usan esta expresión, pero en menor número, el rango de uso de esta expresión está en los estratos en 1, 2 y 3. Finalmente para los entrevistados quienes dieron otro tipo de respuesta, se encuentran mujeres en su mayoría, quienes usan otro tipo de expresiones para solicitar un permiso hacia una docente.

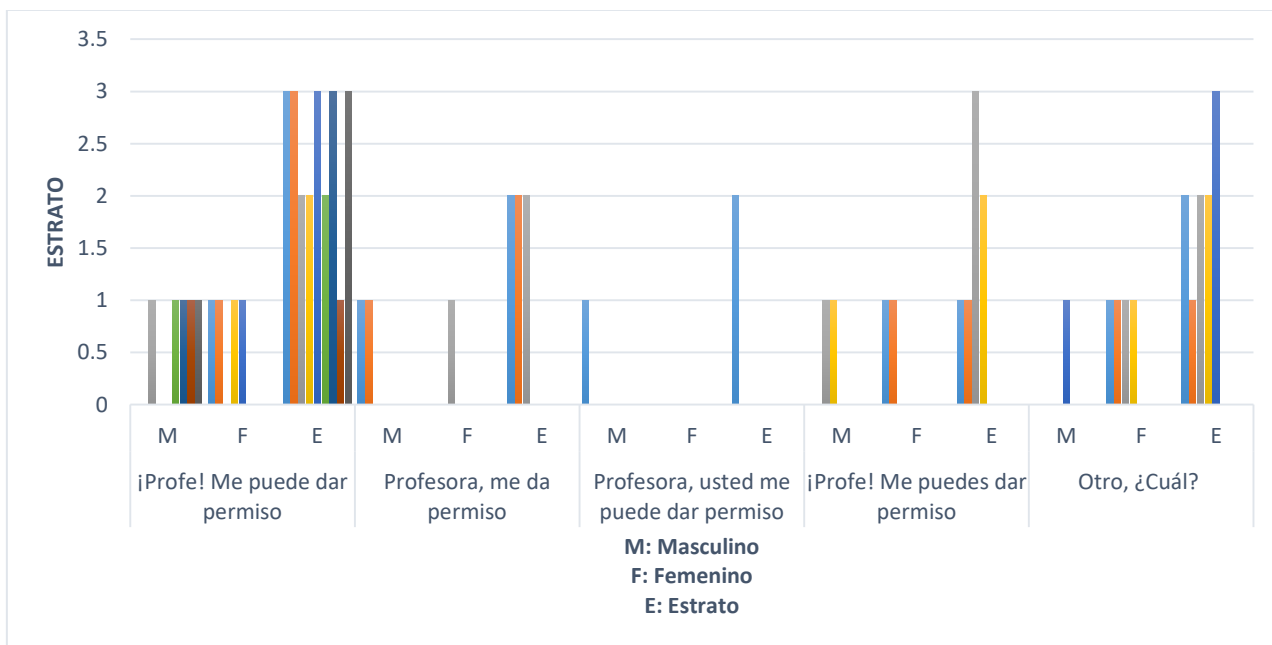


Figura 29. Relación de género y estrato

Pregunta 10. Cuando usted solicita una certificación a una secretaria de la universidad, la expresión que utiliza es:

En relación con el género y el estrato, en esta situación, el uso de la cortesía verbal influye de acuerdo con el uso de los tratamientos pronominales; en el primer caso ¡sumercé! hágame un favor, los hombres usan con mayor frecuencia la expresión al dirigirse a una secretaria y los entrevistados están en un rango de estrato dos (2).

Por otra parte, en la expresión ¡me hace un favor! tanto los hombres como las mujeres usan la expresión para solicitar el certificado, aunque, es evidente una mínima diferencia en relación con el uso de la expresión por parte de las mujeres.

En la expresión necesito una certificación ninguno de los estudiantes mostró algún comportamiento descortés al dirigirse a las secretarias.

Por último, en la expresión me haces un favor son las mujeres quienes prefieren el uso del tuteo al igual que cierto número de hombres, esto con el fin de generar amabilidad y cortesía hacia las secretarias. No existe gesto de descortesía en esta situación aunque si es evidente que los jóvenes están prefiriendo el uso de expresiones de tratamiento neutrales de usted. En la relación con el género y el estrato se evidencia mayor uso de la expresión sumercé en estratos 2 y 1 respectivamente.

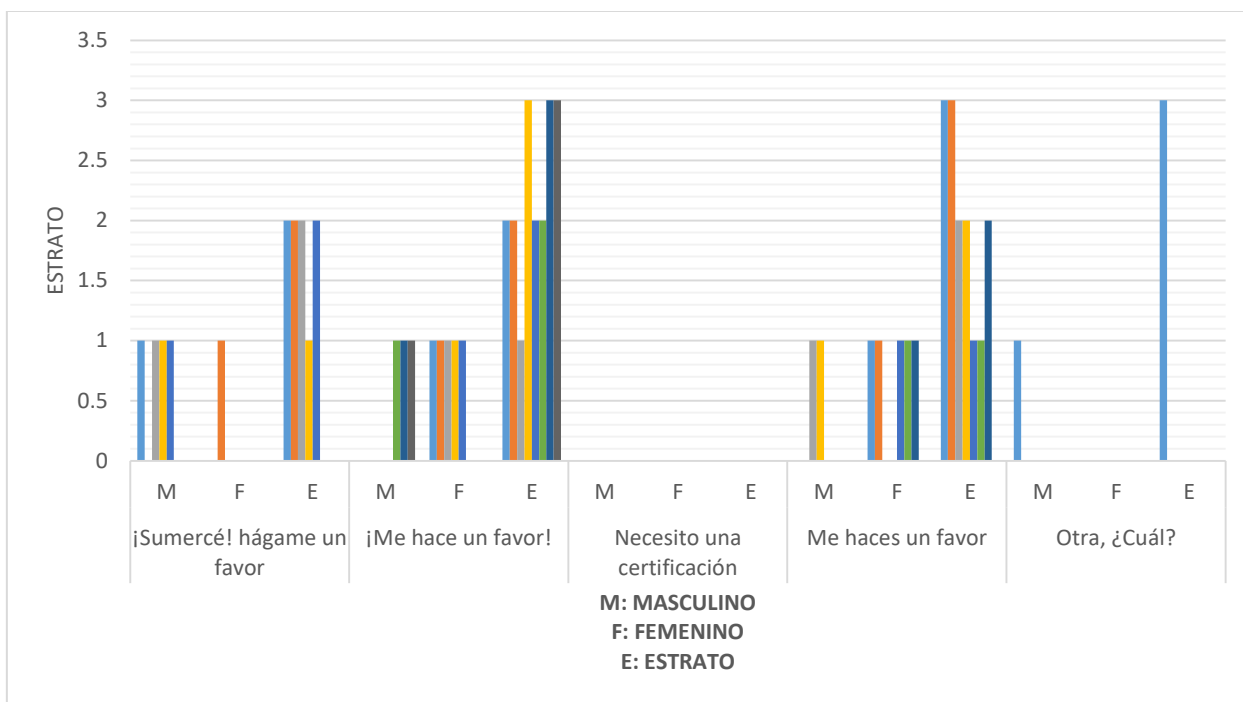


Figura 31. Relación de género y edad para solicitar certificado

7.2.3 Análisis respuestas abiertas de la entrevista estructurada

Dentro de la entrevista se dejaron 2 preguntas abiertas, las cuales permitieron conocer el punto de vista de los jóvenes en relación con la cortesía verbal y las fórmulas de tratamiento pronominales.

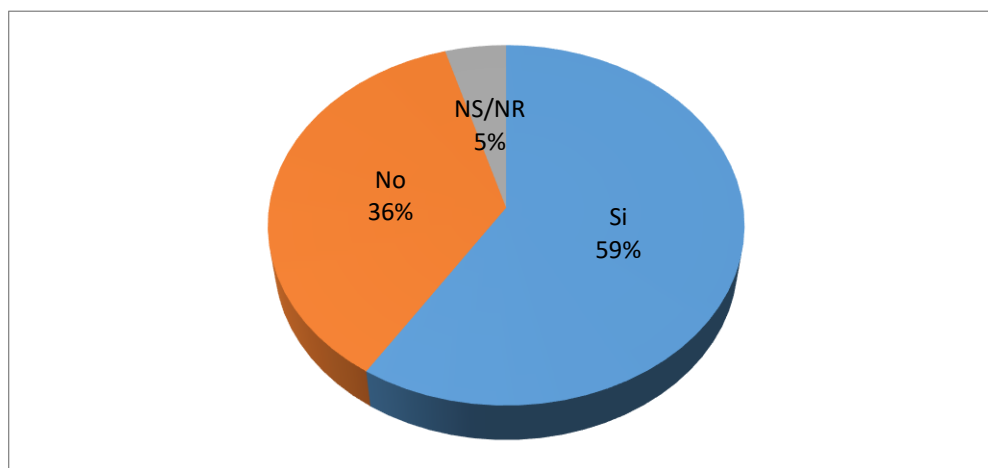
A la pregunta, **¿Cree usted que el término “sumercé” está desapareciendo? sí o no ¿por qué?**

Los resultados fueron los siguientes:

¿Cree usted que el término “sumercé” está desapareciendo? sí o no ¿por qué?

Tabla 33. ¿Cree usted que el término sumercé está desapareciendo?

Respuesta	Frecuencia
Si	13
No	8
NS/NR	1

**Figura 32. Pregunta ¿cree usted que el término sumercé está desapareciendo?**

El 59% dijo que la expresión sumercé, sí está desapareciendo. Los argumentos dados por los estudiantes ante la situación de poco o ningún uso de la fórmula de tratamiento sumercé, se refieren a la etapa de crecimiento de estos, ya que en la medida en que los jóvenes crecen, cada vez usan menos la expresión, no la sienten como propia de su edad. Así mismo hay quienes opinan que el uso de la expresión podría generar cierta vergüenza en algunos contextos sociales, y que esta expresión es exclusivamente para las personas campesinas de la región Cundiboyacé. Además, los jóvenes han ido dejando de usar la expresión por el desconocimiento y pérdida de las costumbres y las tradiciones terrígenas, también por la influencia de nuevas expresiones que ahora entran a formar parte de las costumbres lingüísticas lugareñas.

El 36% dijo que NO, aludiendo a que dicha expresión aún se utiliza en ciertos círculos sociales, y en determinadas zonas del departamento de Boyacá y Cundinamarca e incluso en Bogotá, la ciudad capital de los colombianos.

En la pregunta ¿Cree que el término “sumercé” se está usando cada vez menos en los jóvenes de la U.P.T.C? Si o no ¿por qué?

Tabla 34. Pregunta, ¿cree que el término sumercé se está usando cada vez menos en los jóvenes de la U.P.T.C?

Respuesta	Frecuencia
Sí	21
No	0
NS/NR	1

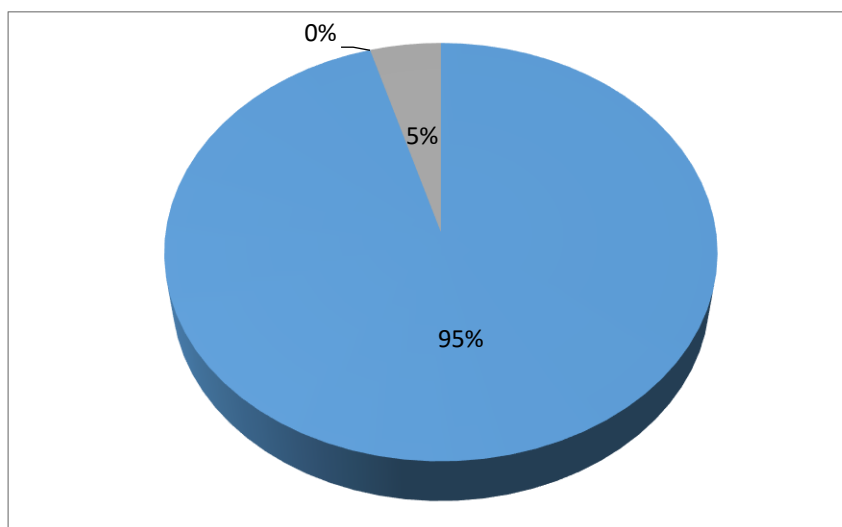


Figura 34. Pregunta, ¿cree que el término sumercé se está usando cada vez menos en los jóvenes de la U.P.T.C?

En este caso, los estudiantes, en un 95%, respondieron que la expresión (sumercé), sí la usan cada vez menos los jóvenes de la U.P.T.C ya que en algunas situaciones, las nuevas expresiones influidas por la, televisión, la radio, la música, la moda, entre otros, han venido desplazando

negativamente en el poco uso del tratamiento sumercé, así mismo, hay estudiantes quienes a pesar de usar la expresión argumentan que en su entorno social no se utiliza por vergüenza, y que por la influencia de personas de otras regiones prefieren usar nuevas expresiones. Así mismo, también se presentan casos donde los jóvenes de semestres inferiores no utilizan la expresión sumercé en el contexto universitario, como carencia de identidad por la región, pero que en ocasiones utilizan la expresión solo con los adultos mayores.

Descripción de la entrevista semidirigida.

Para la segunda parte de la entrevista (**ver anexo 3**) se realizaron 6 entrevistas semidirigidas (**Anexo 4 CD audios**) teniendo en cuenta el modelo de entrevista para la recolección de datos del grupo PRESSEA- Medellín. Estas entrevistas se aplicaron a estudiantes de Administración Industrial de tercer semestre y a estudiantes de Administración Turística y Hotelera de segundo semestre, grabadas en diferentes contextos. Algunas de las situaciones descritas en la entrevista estructurada sirvieron para corroborar la información obtenida en la entrevista estructurada.

Se escogieron 3 estudiantes por programa académico para un total de 6 distribuidos de la siguiente manera: 2 mujeres y un hombre de Administración Turística y Hotelera, de igual forma 2 y 1 para Administración Industrial. Los rangos de edades oscilan entre los 19 y 25 años en promedio, de acuerdo con las edades de los grupos anteriores para la aplicación de los instrumentos diseñados.

7.2.4 Análisis de la entrevista semidirigida

En la entrevista semidirigida se analizaron algunas situaciones cotidianas donde los estudiantes describieron aspectos del clima de la ciudad, cambios en la gente y la ciudad, descripción de la universidad, sitios que frecuenta, relación entre familiares, amigos, vecinos. Así

mismo, se indagó sobre expresiones que usan los jóvenes en su cotidianidad. De acuerdo con ellos, el uso de los tratamientos pronominales tú y usted son muy comunes cuando quieren saludar a los padres de familia, aunque hay algunos quienes emplean el tratamiento pronominal sumercé como expresión tradicional de respeto, así mismo, el acortamiento de expresiones como: ¡hola ma!, ¡hola pa! El empleo de la forma pronominal tú es muy frecuente en los estudiantes lo que influye en el tratamiento hacia los papás, generando más confianza y cariño por ejemplo, al decir ¡hola mami!, así pues, el uso de la cortesía en este caso influye notablemente, cuando los jóvenes interactúan con los padres de familia y generan ese lazo de confianza y afecto en sus conversaciones. Por otra parte, hay quienes mantienen el respeto usando saludos de ¡Buenos días! ¡Buenas tardes! ¡Buenas noches! Además de combinación de acortamientos como ¡buenos días ma! ¡buenas tardes pa!

En el tratamiento hacia los vecinos se corrobora que la cortesía influye en cuanto al hecho de conocer a los vecinos, entre mayor es el trato, mejor es la confianza y el saludo con los vecinos. Los informantes explican que en la mayoría de casos la forma de saludar es ¡Buenos días! ¡Buenas tardes, vecino! ¿Cómo está? En algunos casos cuando hay mayor confianza se usa el nombre combinado con el saludo, así mismo, se conocen expresiones como ¡hola veci! En esta encuentra acortamientos en la forma de tratamiento nominal, y expresiones como ¡señor! ¡Señora! don o doña. Por otra parte, son pocos los casos donde los estudiantes usan la expresión ¡hola! En este caso solo lo hacen con los vecinos de mayor confianza y cuyo rango de edad no sea tan mayor.

En el caso de los profesores, los entrevistados establecen que cuando saludan a un profesor usan expresiones como: ¡quiubo profe! ¡Qué más profe! Hola profe, ¡Buenos días, profe!, ¡Buenas tardes, profe! Buenas tardes profesor, ¿cómo está? en relación con la cortesía los estudiantes mantienen el respeto como elemento que influye en este tipo de conversaciones, además de la confianza que hay entre el estudiante y el profesor, algunos de los estudiantes tutean a sus

profesores. El uso de estos elementos de cortesía influye positivamente para mantener el respeto y la cortesía hacia los profesores.

Por otra parte, en el acto de habla de solicitar un permiso, se observa que los estudiantes exponen la razón por la cual necesitan el permiso y en seguida usan expresiones como: “profe, necesito que me haga el favor de darme permiso [...]”. “profe, lo que pasa...” “profesor, disculpe necesito un permiso”, “disculpe, me puede dar un permiso”, “buenos días, sumercé me puede regalar un permiso”, “por favor profe” (cuando se tiene confianza) o “por favor profesor” cuando no se tiene mucha confianza. En estos casos la confianza y el respeto influyen claramente ante el acto de habla.

En las situaciones donde los estudiantes se encuentran con la señora de servicios generales el acto de habla de saludar es claramente uno de los más tenidos en cuenta por parte de los entrevistados, ya que los estudiantes recurren a los saludos tradicionales como: ¡buenos días! ¡Buenas tardes! ¡Buenas noches! A lo que la cortesía influye en este tipo de población sin importar el trabajo o la condición de los empleados, los estudiantes mantienen su cortesía al momento de saludar al personal de servicios generales.

En la situación de la cafetería, el acto de pedir algo los estudiantes usaron expresiones como “me vende tal cosa”, “me puede regalar” “usted tiene choclitos” “me hace el favor me da” “me hace el favor y me vende” “buenos días sumercé me puede regalar”. En estas expresiones los estudiantes aplican el uso de los tratamientos usted y sumercé, y dichas expresiones de cortesía influyen notoriamente en los actos de habla usados por los jóvenes en la cotidianidad.

En relación con las fórmulas de tratamiento el uso del tuteo se evidenció de manera consuetudinaria hacia los padres, amigos, amigas, compañeros de más confianza, y algunos

familiares como primos. En este caso la cortesía verbal influye en el uso del tuteo, y en las relaciones de mayor familiaridad.

En el caso del uso del tratamiento pronominal usted, los entrevistados afirmaron que se usa con mayor regularidad en conocidos, padres, algunos familiares, y amigos de menor confianza.

En cuanto a la relación del tratamiento sumercé los estudiantes manifestaron que el sumercé es un tratamiento espontaneo que se usa con regularidad con ciertos interlocutores como: padre y madre, algunos familiares, personas adultas mayores, vecinos y a veces a profesores. Sin embargo, uno de los interlocutores expresó no usar el tratamiento sumercé a pesar de ser de la ciudad de Duitama y vivir en la ciudad toda su vida, lo que viene a certificar que el uso del tratamiento sumercé en algunos estudiantes de nacimiento en esta región posiblemente no usan este tratamiento.

Finalmente, dentro de esta entrevista los jóvenes respondieron a la pregunta: **¿Considera usted que el uso de las fórmulas de tratamiento (tú, usted, sumercé) en los jóvenes influye en la cortesía verbal?** A lo que todos respondieron, sí. Dentro de los argumentos expuestos por los entrevistados se observa que variables como el género, la edad, el nivel de educación, los tratamientos pronominales de tú, usted, sumercé, influyen notablemente en la cortesía verbal empleada por los jóvenes. Es importante aclarar que el lenguaje espontaneo de los jóvenes, la irreverencia y hasta la ironía, hacen parte del lenguaje juvenil y que el contexto en el que se desarrollan las conversaciones, y tiene mucho que ver en la influencia de la cortesía verbal. Además, que ciertos comportamientos como el respeto y la confianza influyen en la manera categórica al momento de tratar al interlocutor y que en ello las fórmulas de tratamiento influyen notoriamente en el habla coloquial juvenil.

8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La influencia de la cortesía verbal en las fórmulas de tratamiento pronominales (tú, usted y sumercé), en el contexto juvenil universitario, debe ir más allá de un análisis sociolingüístico regional, donde se analizan características pragmáticas, socioculturales, de la comunicación y el lenguaje de los interlocutores. Este es un fenómeno lingüístico importante en la vida de la lengua y de los grupos sociales o comunidades de lengua, que se debe y se puede analizar en cualquier contexto sociocultural, idioma y población de una región o capital departamental, dentro y fuera de las fronteras del país, pues es conocido por todos que los jóvenes son los creadores y recreadores de la lengua y que estos actos comunicativos formarán parte del sistema lingüístico de la comunidad que usa la lengua como sistema de expresión y comunicación interindividual, en el caso de este estudio, la población juvenil universitaria de la U.P.T.C de Duitama.

Esta investigación, en primera instancia, permitió hacer un análisis de las fórmulas de tratamiento pronominales usadas por los jóvenes, en la ciudad de Duitama, municipio del departamento de Boyacá, que ha venido creciendo, tanto en infraestructura, como en población, y que hoy en día, recibe muchas personas de otras regiones del país, las que influyen notoriamente en las características idiomáticas tradicionales de la ciudad, es decir, son ellos, en buena parte, los que provocan e impulsan los cambios en la comunidad de lengua que a la final formarán parte del colectivo social.

Tras generaciones y generaciones, el tratamiento sumercé, fue evolucionando desde la época de la colonia, como una fórmula de respeto y cortesía, muy propio de la región Cundiboyacense, según los resultados del Atlas Lingüístico-etnográfico de Colombia, realizado y editado por el Instituto Caro y Cuervo (1982-1983). Tratamiento que hoy en día, infortunadamente, en ciertos

municipios del departamento de Boyacá, ha ido desapareciendo del lenguaje coloquial y de las conversaciones cotidianas de los jóvenes universitarios, influenciados por estilos y registros lingüísticos de otras regiones del país.

Dentro de los tratamientos pronominales usados por los jóvenes de los programas académicos de Administración Turística y Hotelera, y de Administración Industrial, de segundo y tercer semestre, de la U.P.T.C seccional Duitama, se observó un incremento en el tratamiento pronominal usted, hacia ciertos interlocutores como: padres de familia, hermanos, tíos, especialmente. Esta situación muestra que hoy en día, los jóvenes universitarios están usando el tratamiento pronominal usted y tú con mayor frecuencia, cuando por tradición se utiliza el tratamiento sumercé, para referirse a los padres de familia, a los tíos y a otros familiares. No obstante, los jóvenes siguen utilizando la forma sumercé con los abuelos y las abuelas, dentro del núcleo familiar. Esto permite, de cierto modo, contar con un pequeño, pero significativo uso del tratamiento sumercé en una población que está perdiendo esta tradición de tratamiento, y por ende, esa identidad lingüística tradicional del grupo social generacional, es decir la de sus mayores, en aras de nuevas formas, que seguramente lograrán su acomodo a las necesidades expresivas de la región boyacense colombiana; una interesante forma de ver y aceptar el cambio lingüístico propio en las lenguas de cultura usadas en el mundo actual.

El uso de tratamientos como usted y tú, son más frecuentes, ahora, en el habla coloquial de los jóvenes universitarios de la UPTC de Duitama, hacia los padres de familia de esta región. Los factores que develan esta situación son la procedencia, el tiempo de residencia en la ciudad, las nuevas costumbres, el género, la relación de cercanía, el contexto cotidiano tanto familiar como escolar, y las expresiones usadas por los jóvenes de hoy que influyen categóricamente en el uso de las fórmulas de tratamiento pronominales y la cortesía verbal. Situación que muestra a lo largo de

la historia el paso de una y otra generación revitalizando y actualizando el sistema de signos a las necesidades lingüísticas comunicacionales de pequeños y grandes colectivos humanos.

Ahora bien, el uso de la cortesía, por suerte, para la conservación de la tradición lingüística de los ancestros, sigue siendo mayor en la relación entre hijo y madre, que entre hijo y padre, por esto, la relación de cercanía entre los interlocutores aún mantiene ese uso de la cortesía y el respeto. La manifestación de la cortesía de los estudiantes universitarios hacía los padres de familia evidencia que ante las formas de respuesta sigue prevaleciendo el uso de tratamientos como tú y usted, sin dejar de lado algunos estudiantes quienes aún mantienen el uso de la forma pronominal sumercé.

En cuanto a los tratamientos pronominales, en otro tipo de relaciones, es decir, entre pareja sentimental, amigos, conocidos, vecinos, y menores de edad, se observa que se emplea, de cierto modo, el tratamiento pronominal usted, con mayor frecuencia, entre conocidos y vecinos adultos; mientras que el tratamiento pronominal tú se empieza a usar ahora más entre amigos y amigas, tanto en hombres como en mujeres. Según los resultados de la encuesta y las entrevistas, en el caso del tratamiento sumercé, este se mantiene, de cierta manera, cuando el hablante trata a los vecinos adultos mayores y a los vecinos adultos que aún por tradición, conservan el arraigo cultural que se manifiesta en esta fórmula de tratamiento.

En el entorno universitario, las relaciones de quienes rodean a los estudiantes en la universidad, es más notorio el uso del pronombre pronominal usted, usado con frecuencia para profesores, profesoras, porteros y porteras de la universidad. Mientras que el tratamiento de los estudiantes hacia las personas quienes trabajan como tenderos y tenderas, además del personal de servicios generales, se ve que mantienen, en ocasiones, el uso del tratamiento sumercé y usted.

Así pues, la influencia de la cortesía verbal se observa notoriamente en los tratamientos pronominales en las conversaciones de los jóvenes, con cada uno de los interlocutores. Independiente de que los estudiantes usen el pronombre usted y sumercé, ellos siempre demuestran su cortesía hacia los receptores en la mayoría de las conversaciones cotidianas. Sin embargo, se evidenció que con ciertos hablantes los estudiantes usan mayores elementos de cortesía verbal, dependiendo del rango, género, acercamiento, relación cotidiana e incluso de acuerdo con su condición social y actividad laboral, oficio o lugar en que este o aquella se desempeñe.

Por consiguiente, el respeto y la cortesía son elementos característicos que influyen en el uso del pronombre pronominal sumercé, esto quedó evidenciado con los tratamientos hacia las personas adultas, vecinos adultos mayores, abuelos; además, que dicho tratamiento tiende a desaparecer del habla juvenil universitaria. Así mismo, la influencia, por cambios estilísticos en el habla de los jóvenes, se ve en factores como, la procedencia de otras personas en su cotidianidad, la moda u otros estilos lingüísticos promocionados por los medios de comunicación, e incluso dentro de la misma interacción verbal, con otros jóvenes quienes al usar la forma pronominal sumercé, sienten temor de ser juzgados negativamente por otros estudiantes, simplemente por el hecho de usar una expresión coloquial anticuada.

En cuanto al uso de la cortesía, es importante evidenciar que tanto los jóvenes de Administración Turística y de Administración industrial, mantienen un uso frecuente de la cortesía verbal en sus conversaciones cotidianas, en la mayoría de situaciones donde el uso de los actos de habla, como saludar, solicitar, pedir un favor o preguntar, son elementos que influyen durante el comienzo de una conversación, en donde la cortesía verbal fue evidente, aunque no con todos los interlocutores.

Finalmente, la fundamentación teórica y el diseño metodológico desarrollado en este proceso investigativo, facilitó el análisis de la influencia de la cortesía verbal y las fórmulas de tratamiento pronominales, desde los elementos básicos de la comunicación y el lenguaje, evaluando los aspectos pragmáticos en el uso del habla juvenil universitaria y las variables sociales de esta investigación, De igual manera, permitieron la solución al problema investigativo planteado y, por supuesto, presentar un modesto pero fiel y nuevo aporte a los estudios lingüísticos regionales sobre el uso de la cortesía y su influencia en las fórmulas de tratamiento pronominales, tú, usted y sumercé. Además establecer la pervivencia o pérdida relativa de la forma tradicional sumercé, elemento lingüístico caracterizador e identificador cultural de la región Cundiboyacense, pero en especial, de la zona boyacense colombiana donde el sumercé continúa, según este estudio, debilitado y acorralado, pero vivo en el habla cotidiana de los mayores y de los estudiantes de la UPTC, seccional de la población de Duitama.

CONCLUSIONES

Este nuevo estudio sobre la cortesía verbal y las fórmulas de tratamiento pronominales usados por los jóvenes de Administración Turística y Hotelera y de Administración Industrial de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, seccional Duitama, permitió describir la influencia de la cortesía en los tratamientos pronominales (tú, usted, sumercé) según, los diversos contextos socioculturales, las variable sociales, los actos de habla, y los tipos de interlocutores con los que se relacionan los estudiantes universitarios de la UPTC, en la cotidianidad.

Las situaciones contextuales presentadas, en el estudio, evidenciaron los elementos que caracterizan el uso de las fórmulas de tratamiento pronominales y la cortesía verbal, como los saludos y los actos de habla empleados por una comunidad que, como otras tantas, cambian constantemente sus formas de expresión y comunicación, debido a la presencia de sujetos extraños, pertenecientes a otras culturas o regiones, los medios de comunicación y la globalización del mundo de hoy.

Por consiguiente, esta investigación, desde el plano lingüístico, se constituye en un aporte más a los estudios disciplinares sobre la lengua colombiana en contextos de habla regional, lo que permite conocer más y mejor cómo hablan los colombianos en las comarcas y capitales de las regiones del país, también, se une este trabajo a la ya amplia bibliografía de estudios realizados por investigadores nacionales e internacionales sobre temas del español colombiano y a las conocidas publicaciones del Instituto Caro y Cuervo, los trabajos de investigación de la maestría en lingüística de la UPTC, la Universidad Nacional de Colombia, la Universidad del Valle, la del Atlántico, La Sabana, etc., y de otros centros de investigación lingüística nacionales.

Asimismo, es una contribución más para futuras investigaciones e investigadores que deseen ampliar o estudiar el fenómeno sociopragmático de la cortesía, la descortesía, la ironía, el insulto y otros temas, junto con los tratamientos pronominales, en centros de formación superior. Es un buen ejemplo que se puede replicar con la seguridad de alcanzar un buen propósito investigativo en la ciencia del lenguaje.

La investigación arrojó, además, un balance en los contextos previamente presentados en la investigación, sobre la frecuencia del uso de la expresión *sumercé* en los jóvenes universitarios de la U.P.T.C seccional-Duitama, y que por varias generaciones fue un elemento característico de esta región, y que hoy en día su uso está en inminente desaparición del habla juvenil.

Es inevitable que el origen de las personas, el lugar o la procedencia influyen en el uso de la cortesía verbal en las fórmulas de tratamiento pronominales. Se observó en los contextos de habla que, en algunos casos, estudiantes de origen boyacense no usan el tratamiento *sumercé*, por vergüenza o temor a ser juzgados por otros compañeros, quienes traten de desarraigar una herencia idiomática propia de la cultura lingüística Boyacense.

De igual manera, los lugares de procedencia de algunos los padres de familia, y el origen de algunos estudiantes participantes en esta investigación, influyen en los usos o no de estas formas de tratamiento, ya que han nacido o han sido criados o han crecido en otros lugares o simplemente, que por cuestiones de trabajo o estudio han vivido en ciudades con costumbres diferentes. Así aspectos diatópicos, diastráticos y diafásicos completamente diferentes, puede determinar categóricamente el uso de tal o cual registro de cortesía o de tratamiento pronominal.

En algunos casos es evidente que los estudiantes no usen el tratamiento *sumercé*, ya que los lugares de procedencia son diferentes al departamento de Boyacá. Pero hay casos, donde el origen de los padres de familia de los entrevistados, oriundos de Boyacá y de municipios cercanos, influye

de manera decisiva como un elemento que se hereda y transmite por generación. El uso del tratamiento *sumercé*, para algunas personas de otras regiones, hoy en día, es una expresión que influye como voz característica de la cortesía en la región Cundiboyacéense.

Se puede decir que la influencia de la cortesía verbal en los tratamientos pronominales, en los jóvenes universitarios, puede representar cambios constantes en el uso de los tratamientos pronominales de acuerdo con su interlocutor y dependiendo el contexto sociocultural, y además, del grado de confianza y familiaridad que se tiene con el interlocutor. Sin embargo, en algunos jóvenes el nivel de cortesía influye de acuerdo con el nivel diastrático, incluso con la actividad desempeñada por el interlocutor. Así mismo, en algunos casos, los jóvenes mostraron mayor uso de la cortesía con las personas de servicios generales de la universidad que hacia los mismos profesores.

Por consiguiente, el uso de la cortesía verbal en los tratamientos pronominales influye de manera decisiva, en el género, por ejemplo, en el caso de los hombres quienes prefieren el tratamiento *sumercé*, en relación con las mujeres, mientras que en el caso de las mujeres, ellas son quienes, en algunos casos, prefieren el uso del tuteo, como la forma pronominal más influyente en sus actos de habla discursivos. Ahora bien, en relación con la cortesía verbal, tanto hombres como mujeres la emplean teniendo en cuenta el contexto sociocultural donde se desarrolla la conversación y dependiendo del interlocutor.

También, se evidenció, en la variable de estrato, que el uso del tratamiento pronominal *sumercé*, corresponde en su mayoría a los niveles de estratificación 1 y 2, mientras que en el estrato 3 el uso de este tratamiento fue menor. Esto, seguramente, se debe a situaciones sociales donde los interlocutores, prefieren o se sienten más cómodos utilizando los tratamientos pronominales (*tú* y *usted*). No obstante, algunos de los estudiantes oriundos de otras ciudades, mantienen de igual

forma estos tratamientos en sus conversaciones, pero no desconocen el uso y la importancia del tratamiento pronominal sumercé.

Para finalizar este apartado, es importante reiterar que este estudio de corte sociolingüístico, que permitió describir y explicar la influencia de la cortesía verbal en los tratamientos pronominales en el habla juvenil universitaria de Duitama, es un aporte significativo, para futuras investigaciones, eficaz para conocer y analizar un fenómeno que cambia constantemente según el contexto sociocultural, el tiempo, y el lugar. Solo de esta manera y con este modesto, pero significativo aporte a los hablantes regionales colombianos, se pueden conservar los elementos lingüísticos heredados de los ancestros del altiplano y que forman parte de la identidad del pueblo y del habla coloquial de Boyacá.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Areiza, R., (2004) *Primero se saluda*. Revista de Ciencias Humanas. Universidad Tecnológica de Pereira. N° 34. p.7.
- Austin, J. (1962) *Palabras y Acciones*. Buenos Aires: Paidós.
- Bell, A., (1984) *Language style as audience design*, *Language in Society*, 13 (1984), pp 145-204.
- Bravo, D. y Briz, A. (eds.) (2004). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel Lingüística.
- Bravo, D. y Briz, A. (eds.) (2003). *Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción*, en: D. Bravo (ed.) *Actas del primer coloquio del programa EDICE “La perspectiva no etnocentrista de la cortesía identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes”*. Estocolmo. Programa EDICE, Universidad de Estocolmo.
- Bravo, D. y Briz, A. (eds.) (2005) *Estudios de la (des)cortesía en español*. Categorías conceptuales y aplicaciones a corporales y escritos. Buenos Aires: Dunken.
- Briz, Gómez, A y Grupo Val. Es. Co (1995), *La conversación coloquial (Materiales para su estudio)*. Anejo XVI de Cuadernos de Filología, Valencia: Universitat de Valencia.
- Briz, Gómez, A y Grupo Val. Es. Co (1998), *El español coloquial*. Esbozo de pragmagramática, Barcelona: Ariel.
- Briz, Gómez. (2001). *El español coloquial en la conversación*. Esbozo de pragmagramática. Barcelona España. 365. Editorial Ariel. 2ª Edición
- Briz, Gómez, A y Grupo Val. Es. Co Briz, (2002a). *Corpus de conversaciones coloquiales*,
- Briz, Gómez, A y Grupo Val. Es. Co Briz (2002b), “La estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española”, *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE, “La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: Identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes”*. Universidad de Estocolmo. www.edice.org.
- Brown, R.; Gilman, A. (1960) *The Pronouns of Power and Solidarity*. In: SEBOK, T. A. (Org.) *Style and Language*. Cambridge-Mass: Cambridge University Press, p. 253-276.
- Brown y Levinson (1978), *Politeness. Some Universals in Language Use*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Borretti, Susana, & Rigatuso, E., (2004). *La investigación de la cortesía en el español de Argentina. Estado de la cuestión*. En Bravo, D.; A Briz (eds.) *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel. 137-167.
- Cardozo, G, & Aponte, A, Lorena, (2013). *El significado del hablante en las fórmulas de tratamiento y en las paremias* Cuadernos de Lingüística Hispánica, núm. 23, enero-junio, 2014, pp. 87-102.
- Carrasco Santana, A., (1999): *Revisión y evaluación del modelo de cortesía de Brown y Levinson*. *Pragmalingüística*, 7: 1-44, p, 33-34.
- Carrera de la Red, M. y Álvarez, A. (2004). *Tratamientos y cortesía en la elaboración de fuentes documentales de la etapa fundacional de la provincia de Mérida (Venezuela)*. En Bravo, D. et ál. (Eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 227-243). Barcelona: Ariel S.A.
- Castellano, M. D., (2012) *Cortesía verbal y fórmulas de tratamiento nominales: Análisis pragmático de las fórmulas de tratamiento nominales en el habla de Medellín*. Cuadernos de Lingüística Hispánica N.º 20 Julio-Diciembre 2012; pp. 41-56.
- Cisneros, M. (2005). *Grados de cortesía en el uso de los pronombres personales de segunda persona singular. Proximidad, situación comunicativa y momentos histórico*. En: Bravo, D. *Estudios de las (des) cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones corpora orales y escritos*. Buenos Aires: Dunken. P.p. 221-244.
- Currie H., (1954) *A projection of sociolinguistics: The relationship of speech to social status*”, *The Southern Speech Journal*, 18, 1, 28–41.
- Eguiluz, Luisa. (1962) *Fórmulas de tratamiento en el español de Chile*, en: *Boletín de Filología*, Universidad de Chile, Tomo XIV, págs. 169-233.
- Escandell, M (1996) *Introducción a la pragmática*. Editorial Ariel, Barcelona.
- Escandell, M (1993) *Introducción a la pragmática*. Antropos, Barcelona-Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, 1993; 297 pp.
- Escandell, M (1998a) *Cortesía y relevancia*. En: *Diálogos Hispánicos: La pragmática lingüística del español* N° 22. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Facultad de Filología, departamento de Lengua Española y Lingüística General. Amsterdam: Rodopi, 1998. p. 7-24.
- Escandell, M. (2002). *Introducción a la pragmática*. 4ª reimpresión Barcelona: Ariel S.A.

- Escandell, M (2008). *Introducción a la pragmática*, 4ª reimpresión, Barcelona: Ariel.S.A
- Escandell, M Tiscornia, E. (1930). *La lengua de “Martín Fierro”* (= Biblioteca de Dialectología Hispanoamericana 3). Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. [Véanse las páginas 118-137. Resumen de esas páginas en Braun.
- Escamilla Morales, J. M., E, Escorcía, Torres, Roncallo L. M., (2005) *La expresión de la cortesía en algunas conversaciones telefónicas de carácter institucional en la ciudad de Cartagena, Colombia*”, En Murillo Medrano, J. (ed) *Actas del II Coloquio del Programa EDICE*.18-36.
- Flórez, L (1982-1983). *El Atlas Lingüístico-etnográfico de Colombia*. Tomos I-VI. Bogotá: Instituto Caro y Cuervo.
- Fontanella De Weinberg, M.B. (1977). *La constitución del paradigma pronominal del voseo*. *Tesaurus*, 32 (2), 227-241.
- Fontanella De Weinberg, M., B. (1993). La evolución de los pronombres de tratamiento en el español bonaerense. En *Thesaurus*, XXV, núm. 1, págs. 12-22. Bogotá: Instituto Caro y Cuervo, 1993.
- Fontanella De Weinberg, M.B. (1999). *Sistemas pronominales de tratamiento usados en el mundo hispánico*. En: Bosque, I y Demonte, V. (Dirs), *Gramática descriptiva de la lengua española*, tomo 1, cap. 22. Madrid: Espasa. P.p. 1399-1426.
- Garrido, R Mª (2005) *Cortesía y actos de habla en la enseñanza de E/LE*. *Actas del XVI Congreso Internacional de Asele*. p. 133.
- Geertz, C (1973). *Ethos, world view and the analysis of sacred symbols*. *The Interpretation of Cultures*. New York: Basic Books.
- Goffman, E. (1961). *Encounters. Two studies in the sociology of interaction* Londres: Allen Lane The Penguin Press
- Grice, P & Lewis, D (1975). *Lógica y conversación*. En Valdés Villanueva, “La búsqueda del significado”. 41-59.
- Gutiérrez, Ordoñez, S. (1996) *Presentación de la pragmática* (Lección inaugural del Curso Académico 1996-1997), León, Universidad de León.
- Haverkate, H. (1994). *La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico*. Madrid: Editorial Gredos.

- Haverkate, H. (1985) La ironía verbal: análisis pragmalingüístico. En *Revista Española de Lingüística*, 15, 2, págs. 343-391.
- Hernández Flores, N. (1999). "Politeness ideology in Spanish colloquial conversations: The case of advice", *Pragmatics*, 9 1 pp 37-49.
- Hernández, Sampieri R (2000). *Metodología de la Investigación*, México, Mcgraw-Hill, pp. 60.
- Hernández, Sampieri_. (2004) *Metodología de la investigación*. Cuarta Edición. , Mcgraw-Hill.
- Hymes, D. (1972) *Models of interaction of language and social life*, J. Gumpers y D. Hymes (eds). *Directions in Sociolinguistics: Ethnography of Communication*. Nueva York: Reinhart and Winston, pp 35-71.
- Labov, W. (1966). *The social stratification of English in New York City, Washington D.C*, Center Applied Linguistics, 1966.
- Labov, W. (1972), *Sociolinguistics Patterns*, Philadelphia, University of Pennsylvania Press, 1972, pp, 301-304.
- Lakoff, R. (1973): *The logic of politeness or minding your p's and q's "Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*. Chicago, Chicago Linguistic Society, págs. 292-305.
- Lakoff, R. (1998) *La lógica de la cortesía, o acuérdate de dar las gracias*, en Julio, M.T. y Muñoz, R. (comp.): *Textos clásicos de pragmática*, Madrid, Arco/Libros, p. 265.
- Lavandera, B. (1984) *Variación y significado*. Buenos Aires: Hachette, pp 54-55.
- Leech, Geoffrey. (1983) *Principles of pragmatics*, London: Longman.
- Lope Blanch, J, M (2002) *Reseña; Lope Blanch, Juan; Español; Filología; Historia; Español; Gramática; Historia; Español en Hispanoamérica; Español en México, 1927-2001*.
- Lozano D, I. (2005) *Lenguaje femenino, lenguaje masculino. ¿Condiciona nuestro sexo la forma de hablar?* Madrid: Minerva Ediciones.
- Medina, M. (s,f) *Análisis comparativo de las formas simétricas de tratamiento de los siglos XVI y XVII y las actuales*. Universidad de Granada fmedina@ugr.es
- Montes Giraldo, J. J. (1967). Sobre el voseo en Colombia. *Thesaurus*, XXII p, (1), 21-44.
- Molina, Isabel y Carmen Silva-Corvalán. Proyecto de estudio de las formas de tratamiento: PRESEEA. Verano de 2002.
- Moreno, F (1998) *Principios de sociolingüística y sociología del lenguaje*, Editorial Ariel, S.A.

- Moreno, F (1999) "El estudio de la convergencia y la divergencia dialectal". *Revista Portuguesa de Filología*, XXXIII. Pp, 1-27.
- Miranda Poza, J. A. (2013) *El tratamiento pronominal tú (vos) / usted* En Español: El poder y la solidaridad. Professor Adjunto do Departamento de Letras do Centro de Artes e Comunicação da UFPE, Recife Pernambuco, Brasil.
- Murillo Medrano, J. (2012), *Significados de la cortesía lingüística a partir de la aplicación de un test de hábitos sociales en Costa Rica*, En Murillo Medrano, J. (ed) *Actas del II Coloquio del Programa EDICE* pp. 115-136.
- Ninyolles, R., (s,f) *Sociología del lenguaje*. Colección de ensayos, Fundación Juan March Madrid, pp, 107-108.
- Orecchioni, C. (2004). ¿Es universal la cortesía? En Bravo, D.; A Briz (eds.) *Pragmática Sociocultural: Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel. 39-53.
- Orozco C, N. (2015), "Formas de Tratamiento: El uso de los pronombres Tú y Usted en una red social de Docentes Universitarios de Cartagena de Indias. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Humanas Departamento de Lingüística.
- Peralta M., C. (2006). *Sumercé una forma de tratamiento usada por niños, jóvenes y adultos del municipio de Paipa-Boyacá*.
- Reyes, G. (1995), *El abecé de la pragmática*. Cuadernos de Lengua Española, Dirección: L. Gómez Torrego, Edición 1, pp, 20.21.
- Rigatuso, E. M. (1916) *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* Saussure Ferdinand, *Curso de lingüística general*. 4 ed., Buenos Aires, Argentina. Editorial Losada. 1961. Publicado por Charles BALLY y Albert SECHEHAYE, con la colaboración de Albert RIEDLINGER.
- Searle, J., (1969) *An Essay in the Philosophy of language*. Cambridge, Cambridge University Press.
- _(1976), "A classification of illocutionary acts", *Language in Society*, 5: 1-23.
- Skinner, (1981) *Conducta Verbal*, cap. 15 p, 409 *traducido por Rubén Ardila, Revisión técnica: Sara Gómez de Ardila Maestra de Lingüística Aplicada Universidad de los Andes, Bogotá, Colombia. Título de esta obra en inglés: Verbal Behavior Versión autorizada en español de la primera edición publicada en inglés por 1957, Prentice Hall, Inc., Englewood Cliffs,*

- Nueva Jersey, E.UA. Derechos reservados conforme a la ley © 1981, Editorial Trillas, S. A. México, D. F.
- Smith, Avendaño. G., (2014) *Fórmulas pronominales de tratamiento y cortesía en el habla de Tunja, Colombia*. Revista Folios, facultad de humanidades, Universidad Pedagógica Nacional. Segunda época N° 39 Primer semestre 2014, pp. 41-49.
- Solorguren, J, (1954) "Formulas de Tratamiento en el Perú", Nueva Revista de Filología Hispánica VIII (1954): 241-267.
- Suarez, L.A., (2008) *Una mirada sociopragmática a las fórmulas de tratamiento entre niños escolares* Avance de la investigación intitulada: Una mirada sociopragmática a las conversaciones espontáneas de los estudiantes del grado tercero de la "Escuela Guayacán y Peña". Cuadernos de Lingüística Hispánica n°. 11 Enero-Junio, 2008, pp. 105-118.
- Trudgill, P., (1972) *Sex, covert prestige and linguistic change in the urban British English of Norwich* Language in Society, 1 (1972), pp. 179-195.
- Van Dijk, T. (1987) *Pragmática de la comunicación*. José Antonio Mayoral (comp.), literaria. Madrid: Arco, pp. 171-194.
- Wilson Deidre. y Dan. Sperber. (1994) *La relevancia*. Madrid. Citados en Visor. (2004) "La teoría de la relevancia". En Revista de Investigación Lingüística, VII, págs. 233-282.
- Sperber, D. Y Wilson, D, (1994). *La Relevancia*. Comunicación y procesos cognitivos. Visor, Madrid.
- Wittgenstein, Ludwig (1981). *Tractatus Logico-Philosophicus*. Alianza Editorial SA. Madrid.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Maestría en Lingüística

OBJETIVO: Recoger, según esta encuesta, la información relacionadas con el uso de: **La Cortesía y las Fórmulas de Tratamiento Pronominales (Usted, Tú, Sumercé)** en el habla cotidiana. Se solicita contestar muy sinceramente para lograr la veracidad de los datos y su posterior análisis.

Género: M ___ F ___ **Ocupación:** _____ **Lugar:** UPTC- _____ **Carrera:** _____
Edad: _____ **Semestre:** _____ **Estrato:** _____ **Lugar de procedencia:** _____

FÓRMULAS DE TRATAMIENTO PRONOMINALES (Tú, usted, sumercé, etc.)

De acuerdo con los siguientes interlocutores, ¿Cómo trata (o trataría) usted a las siguientes personas? (seleccione una respuesta). Marque con una X el tratamiento que usted utiliza en sus conversaciones.

RELACIÓN DE FAMILIA

	INTERLOCUTOR	Usted	Tú	Sumercé	¿Otro, cuál?
1.	Padre				
2.	Madre				
3.	Hija				
4.	Hijo				
5.	Hermana mayor				
6.	Hermana menor				
7.	Hermano mayor				
8.	Hermano menor				
9.	Esposa				
10.	Esposo				
11.	Suegro				
12.	Suegra				
13.	Tía				
14.	Tío				
15.	Sobrina				
16.	Sobrino				
17.	Prima				
18.	Primo				
19.	Abuela				
20.	Abuelo				

OTRO TIPO DE RELACIONES

	INTERLOCUTOR	Usted	Tú	Sumercé	¿Otro, Cuál?
21.	Pareja sentimental				
22.	Amiga				
23.	Amigo				
24.	Conocida				
25.	Conocido				
26.	Vecina adulto mayor				
27.	Vecino adulto mayor				
28.	Vecina de edad adulto entre 40-60 años				
29.	Vecino de edad adulto entre 40-60 años				
30.	Vecina de edad media entre 20-39 años				
31.	Vecino de edad media entre 20-39 años				

32.	Vecina menor de 10 años (niña)				
33.	Vecino menor de 10 años (niño)				

OCUPACIONES EN LA UNIVERSIDAD

	INTERLOCUTOR	Usted	Tú	Sumercé	¿Otro, cuál?
34.	Profesor				
35.	Profesora				
36.	Secretaria				
37.	Señor de servicios generales				
38.	Señora de servicios generales				
39.	Tendera				
40.	Tendero				
41.	Portero				
42.	Portera				

- En relación con la cortesía usted:

PREGUNTA	INTERLOCUTOR	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
¿Considera usted que es cortés con los miembros de su familia?	Con su mamá					
	Con su papá					
	Con sus hermanos					
	Con sus hermanas					
	Con sus tíos					
	Con sus tías					
	Con sus primos					
	Con sus primas					
¿Considera usted que es cortés con las personas quienes lo rodean?	Con su pareja					
	Con sus amigos					
	Con sus amigas					
	Con un conocido					
	Con una conocida					
	Con una vecina adulto mayor					
	Con un vecino adulto mayor					
	Con una vecina de edad adulta					
	Con un vecino de edad adulta					
	Con una vecina de edad media					
	Con un vecino de edad media					
	Con una niña menor de edad					
	Con un niño menor de edad					
¿Considera usted que es cortés con las personas quienes lo rodean en la Universidad?	Con los profesores					
	Con las profesoras					
	Con las secretarias					
	Con los señores de servicios generales					
	Con las señoras de servicios generales					
	Con las tenderas					
	Con los tenderos					
	Con los porteros					
	Con las porteras					

Marque con una (X), teniendo en cuenta algunas de las siguientes expresiones de cortesía más comunes, responda:

- Cuando su mamá o papá le llaman para pedirle un favor ¿usted cómo o de qué manera contesta?

¡Señor!	¡Señora!	¡Ya voy!	¡Que!	Otra, ¿Cuál?

- Cuando usted se encuentra con una *amiga* la expresión que usted utiliza para saludarla es:

¡Buenos Días!	¡Hola! ¿Cómo estás?	¡Que hubo!	¡Ole!	Otra, ¿Cuál?

- Cuando se encuentra con un profesor en la universidad, y usted le solicita un permiso para ausentarse de clase, la primera expresión que utiliza es:

¡Profe! Usted...	¡Profe! Sumercé...	¡Profesor! Usted	¡Profesor, sumercé	¡Oye, Profe!	Otra ¿Cuál?

- Cuando usted está en la universidad y se encuentra con una señora de servicios generales haciendo aseo en los baños, y le pide el favor para entrar, la primera expresión que utiliza es:

Sumercé ¿puedo entrar?	Señora, ¿Puedo entrar?	O simplemente entra	Otra, ¿Cuál?

Anexo 2. Entrevista estructurada

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MAESTRÍA EN LINGÜÍSTICA



Edad: ____ Carrera: ____ Procedencia: ____ Semestre: ____ Género: M ☐ F ☐ Procedencia de Madre: ____ Procedencia Padre: ____ Estrato: ____ ¿Cuánto Tiempo vive en la ciudad? ____

Objetivo: Recopilar información relacionada con el uso de la cortesía y las fórmulas de tratamiento pronominales (**Usted, Tú, Sumercé**) en el habla cotidiana. De acuerdo con las siguientes situaciones conteste de la forma más sincera posible.

1. Cuando su mamá lo llama para pedirle un favor ¿usted cómo o de qué manera contesta?
 - a. ¡Señora!
 - b. ¡Si Señora!
 - c. ¡Dígame!
 - d. ¡Sumercé!
 - e. Otro, ¿cuál? _____.
2. Cuando sale de su casa en la mañana y se encuentra con un vecino de la tercera edad, ¿usted cómo lo saluda?
 - a. Sumercé, ¿Cómo está?
 - b. Señor, ¿Cómo está?
 - c. ¿Cómo estás?
 - d. ¿Cómo le va?
 - e. Otro, ¿Cuál? _____.
3. Cuando está en la universidad, ¿cómo le pide la hora a un compañero que NO conoce?
 - a. Me regalas la hora
 - b. Me podría decir, ¿qué hora es?
 - c. ¡Sumercé! ¿Qué hora es?
 - d. ¿Qué hora tiene?
 - e. Otra, ¿cuál? _____.
4. Cuando le pregunta a una señora conocida sobre la edad de su hijo, la expresión que utiliza es:
 - a. ¿Cuántos años tiene su hijo?
 - b. Sumercé, ¿Cuántos años tiene el niño?
 - c. ¿Cuántos años tiene tu hijo?
 - d. Sumercé ¿Cuántos años tiene su hijo?
 - e. Otra, ¿Cuál? _____.
5. Cuando un vecino de edad entre los 40 y 59 años le hace un favor ¿usted cómo le responde?
 - a. ¡Gracias!
 - b. Sumercé ¡muchas gracias!
 - c. Muchas ¡gracias!
 - d. ¡Le agradezco!
 - e. Otra, ¿cuál? _____.
6. Cuando olvida el carné de la universidad, ¿cuál es la expresión que usa con el portero para que lo deje ingresar?
 - a. Sumercé, ¿puedo entrar?
 - b. Disculpe, ¿me puede dejar entrar?
 - c. ¿Puedo entrar?
 - d. Solo indica con un gesto que lo deje entrar.
 - e. Otra, ¿cuál? _____.

7. Cuando usted está en un quiosco o en la cafetería de la universidad, y pide un café, la expresión que utiliza es:

- a. Vecina ¡Me regala un café!
- b. ¡Por favor!, un café
- c. ¡Sumercé!, un café
- d. ¡Me regalas un café!
- e. Otra, ¿cuál? _____.

8. Cuando usted se encuentra a la señora de servicios generales en la universidad, ¿cómo la saluda?

- a. ¡Buenos días!
- b. Sumercé, ¿cómo está?
- c. Sumercé, ¡buenos días!
- d. ¿Cómo le va?
- e. Otro, ¿Cuál? _____.

9. Cuando usted necesita solicitar un permiso a una profesora, ¿Cuál es la expresión que utiliza?

- a. ¡Profe! me puede dar permiso...
- b. Profesora, me da permiso ...
- c. Profesora, usted me puede dar permiso ...
- d. ¡Profe! me puedes dar un permiso ...
- e. Otro, ¿Cuál? _____.

10. Cuando solicita una certificación a una secretaria de la universidad, la expresión que utiliza es:

- a. ¡Sumercé! hágame un favor...
- b. ¡Me hace un favor!
- c. Necesito una certificación...
- d. Me haces un favor...
- e. Otra, ¿Cuál? _____.

¿Cree que el término “sumercé” está desapareciendo? sí o no ¿Por qué?

¿Cree que el término “sumercé” se está usando cada vez menos en los jóvenes de la UPTC? ¿Cuál es su opinión?

Anexo 3. Entrevista semidirigida

Parte 2 Entrevista semidirigida

De acuerdo con modelo de entrevista semidirigida del grupo **PRESEEA- MEDELLÍN** para la recolección de datos lingüísticos. A continuación se formulan las siguientes situaciones en relación con las fórmulas de tratamiento pronominales (tú, usted y sumercé) y la cortesía verbal.

- ¿Qué estudia?
- ¿Cuántos años tiene?
- ¿En cuál semestre está?
- ¿De dónde es usted?
- ¿Cómo le parece el clima de Duitama?
- ¿En qué aspectos le parece que la ciudad ha cambiado?
- ¿Qué diferencias ha encontrado en la gente de la ciudad?
- ¿Cómo es su relación con sus padres de familia?
- ¿Cómo cree que debe ser la relación de los estudiantes con los padres de familia?
- ¿Qué le dice a su mamá o a su papá cuando llega a la casa? ¿Cómo y de qué manera?
- ¿En qué lugar de la ciudad vive usted? ¿Lleva mucho tiempo viviendo en ese barrio?
- ¿Qué estrato es?
- ¿Conoce a sus vecinos?
- ¿Cómo es su relación con sus vecinos?
- Sus vecinos ¿lo saludan? Y usted ¿cómo los saluda?
- ¿Cómo le parece la universidad?
- ¿Cómo son sus compañeros de universidad?
- ¿Cómo cree que es la relación de estudiante a profesor?
- Cuando usted se encuentra con un profesor ¿cómo le habla?

- Cuándo tiene duda sobre un tema, ¿cómo le pide explicación a un profesor?
- Cuando necesita un permiso ¿Qué expresión utiliza con un profesor?
- ¿Qué hace en su tiempo libre en la universidad? ¿Cuándo se encuentra con una señora de servicios generales, como la saluda?
- ¿Cómo le parece la cafetería de la universidad?
- ¿Cómo pide algo de comer a la señora de la cafetería?
- ¿Cómo es la relación con sus amigos?
- ¿Cuándo se encuentra con sus amigos en la universidad cómo se saludan?
- ¿Usted a quien o a quienes tutea?
- ¿Usted a quién o a quienes les dice usted?
- ¿Usted a quién o a quienes les dice sumercé?
- ¿Considera usted que el uso de las fórmulas de tratamiento (tú, usted, sumercé) en los jóvenes influye en la cortesía verbal? ¿sí? o ¿no? ¿por qué?